« Rudi Vandeweyer
IS Manager chez Alken Maes, parle de la nouvelle recette de la téléphonie

Insight
Data management : les arbres cachent-ils la forêt ?

one

business magazine for top ICT professionals
Q1 / mars 2012 • www.onemagazine.be

+

bpost

Sabine Everaet, CIO of the Year

Bring your own device

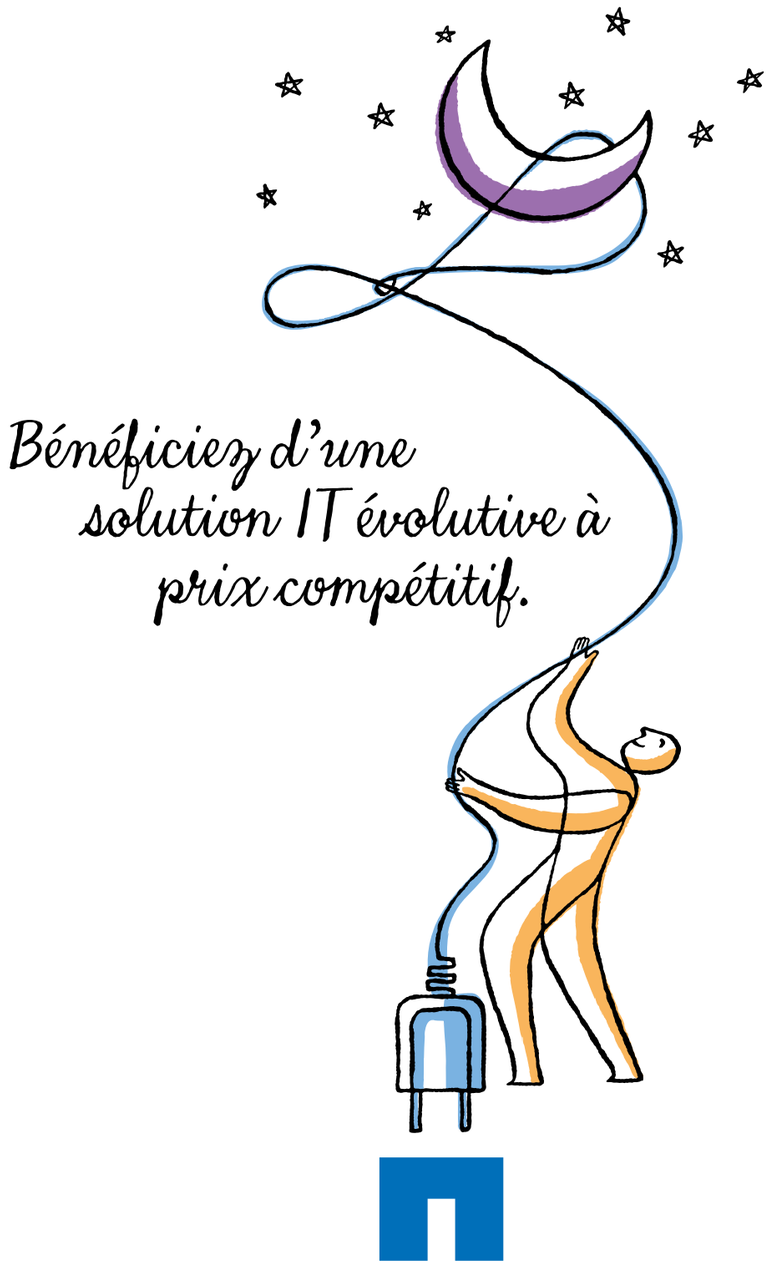
Alken-Maes

Bizz Online Collaboration

How to find your

digital natives ?

Attirer et conserver des profils de qualité sera plus difficile que jamais



© 2012 NetApp. Tous droits réservés. Les caractéristiques des produits sont susceptibles d'être modifi ées sans préavis. NetApp, le logo NetApp et Go further, faster sont des marques déposées ou des marques commerciales de NetApp, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les autres noms de produit ou de marque sont des marques, déposées ou non, de leur propriétaire respectif et doivent être considérés comme telles.

Publication de Belgacom
Année 6 / numéro 14 / Q1 2012

Éditeur responsable :
Belgacom SA de droit public
Bld du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles

Concept et réalisation :
Propaganda SA
Imperiastraat 16, 1930 Zaventem
www.propaganda.be

Coordination :
Markus Eggermont, Robbin Sacré,
Jean-Marie Stas, Dirk Van Dijck, Rob Vanhees

Ont collaboré à ce numéro :
Adept Vormgeving, Olivia Arend, Andrew Beavis, Filip Clarisse, Annick Claus, Klaar De Groote, Davy Goris, Erik Guldentops, Peter Hinssen, Peyo Lissarrague, Frederic Petitjean, Anneke Stoffels, Dries Van Damme, Marc Van de Velde, Filip Van Loock

Pour plus d'informations, contactez :
Robbin Sacré
robbin.sacre@belgacom.be

ISO 9001 Certified

Mail naar robbin.sacre@belgacom.be om een exemplaar van dit magazine in het Nederlands te ontvangen.

Send an e-mail to robbin.sacre@belgacom.be if you want a copy of this magazine in English.

Les spécifications techniques sont fournies uniquement à titre indicatif. Belgacom se réserve le droit de les modifier sans avis préalable.

MIX
Paper from responsible sources
Papier issu de sources responsables
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C013504

Always connected !

L'interconnexion globale, c'est notre horizon. Les premiers signes sont déjà visibles : le monde connecté est en pleine évolution. Notre manière de communiquer change, de nouvelles applications et de nouveaux modèles d'entreprise apparaissent. Désormais, chacun peut accéder à une multitude d'informations multimédias, partout, tout le temps, à l'aide de n'importe quel appareil.

Nous vivons dans un monde où le contact avec les autres est permanent. Vos collaborateurs, en particulier, y trouvent de grands avantages et souhaitent maintenir à tout moment ce contact, en gardant leur smartphone ou tablette à portée de main. L'appareil fait aujourd'hui partie de leur 'égosystème'.

Cette réalité place dans une perspective plus large les questions telles que le 'Bring your own device'. Vos collaborateurs apportent à votre entreprise bien plus que leur savoir et leurs compétences. S'y ajoutent une certaine attitude, leur conception de l'équilibre idéal entre travail et vie privée, – et leur réseau social, ainsi que l'appareil et les applications qui permettent de s'y connecter.

Cette évolution complique quelque peu la tâche des départements ICT lorsqu'il s'agit de garantir la sécurité de l'infrastructure ICT tout en permettant aux collaborateurs d'accéder aux applications et informations de l'entreprise mais aussi d'être connectés à la plateforme UC de demain.

Notre objectif est que chacun puisse, partout, tout le temps et via n'importe quel appareil, faire partie intégrante de ce monde connecté. Les entreprises souhaitent y créer de nouveaux services, et notre mission est de les y aider. Nous ne sommes plus seulement l'élément rassembleur. Nous sommes également celui qui permet à ces projets de se concrétiser.

Dans ce numéro, nous faisons le point sur la tendance du 'Bring your own device'. Nous laissons la parole à nos clients, nous vous présentons différentes façons de gérer ce phénomène et, enfin, nous vous proposons une série de solutions de support.

Bart Van Den Meersche,
Executive Vice-President
Enterprise Business Unit Belgacom

one
business magazine for top ICT professionals

40 **Sabine Everaet :** "La façon dont les jeunes entreprises évoluent et se renouvellent continuellement peut être très instructive pour nous."

18 **Bizz Online Collaboration :** Des applications dans le cloud parfaitement à jour, sans souci

44 **Brigitte Clerinx :** "Au sein de notre équipe, la transparence est un but. Chacun doit être constamment au courant de ce que fait l'autre."

36 **Rudi Vandeweyer :** "Nous avions six mois pour implémenter la solution. Heureusement, Belgacom a pu respecter nos délais serrés."

news & views

06 column **Peter Hinssen**
The digital war for talent
07 cockpit
Facts & Figures
08 media review
La presse spécialisée lue pour vous par Jo Caudron et Marc Buelens
40 people & vision **Sabine Everaet**
À propos de l'IT et des goulots
46 management
Big data, big possibilities
48 book review **'Great by choice'**
Collins nous explique pourquoi une entreprise réussit et l'autre pas
53 column **Erik Guldentops**
Entre peur et cupidité

solutions

14 solutions **Mobile Device Protection & Management**
Prepare for the mobile user-driven era !
18 solutions **Bizz Online Collaboration**
Collaborer : c'est encore mieux en ligne
19 solutions **Lync**
UC : la convivialité avant tout
20 products **Sélection de desktops et apps mobiles**
Découvrez les nouveaux smartphones et les nouvelles apps pour le professionnel mobile
34 solutions **Next Generation-Firewall, Secure Web Gateway & Mobile Device Protection**
La sécurité mobile en 3 étapes
43 solutions **CRMobile**
La mobilité au service des ventes
50 solutions **Proximus**
Le réseau boosté

dossier

24 Trouver l'équilibre entre l'humain et l'ICT
Les nouveaux appareils, indissociables de l'égosystème

community

03 editorial **Bart Van Den Meersche**
Always connected !
10 one on one **Taminco et le Parlement flamand**
10 questions à 2 CIO. Un regard sur l'homme derrière la fonction
44 my team **Rhenus Logistics**
Brigitte Clerinx présente son équipe
51 events
Retour sur Xperience Xtra Workshop
52 corporate news
Telindus Luxembourg élu 'Cloud Computing Provider de l'année 2011', activez votre accès au réseau wifi Fon, streamez vos chansons préférées avec Deezer, Belgacom aide les sans-abris et One nominé aux content marketing awards

round table

28 Smartphones et tablettes : un nouveau défi pour les départements ICT et RH
Nouveaux appareils, nouvelles règles

cases

12 **Cryns Carrosserie Center**
"J'ai tout de suite compris que le cloud était la solution idéale."
Johan Van Deursen, Administrateur délégué de Cryns Carrosserie Center
16 **ADMB**
"Fini les gigantesques piles de papier !"
Philippe Van Eeckhoute et Koen Van Loo, Administrateur délégué et CIO d'ADMB
22 **Sedifin**
"Si la Wallonie a des outils qui gagnent, Publinergie en fait indéniablement partie !"
Vincent Scourneau, Président de Sedifin
32 **imec**
"'Bring your own device' est une condition de base que nous offrons."
Paul Vandeloo et Lisbeth Decneut, Vice-Président ICT et Directrice RH d'imec
36 **Alken-Maes**
"Nous disposons d'une base solide et évolutive."
Rudi Vandeweyer, IS Manager chez Alken-Maes
38 **The Ring Ring Company**
"Pour gérer les données de Mobile Postcard, nous avons créé notre propre cloud sur Explore."
Geoffroy Docq, CTO de The Ring Ring Company

Peter Hinssen :
"La nouvelle génération ne désire plus être au service d'une entreprise, mais tend néanmoins à se consacrer pour un temps à un projet, si elle y trouve elle aussi son intérêt."

The digital war for talent

Il fut une lointaine époque où vous trouviez encore de véritables chasseurs de têtes. Ces hommes et ces femmes, directs et agressifs, écumaient alors les réceptions à la recherche des malheureux et des insatisfaits en qui ils pourraient trouver les candidats idéaux. Il fut une époque où les chasseurs de têtes avaient l'art de vous appeler au beau milieu d'une réunion avec votre patron, vous obligeant à répondre à mi-voix que le moment était mal choisi, mais que vous étiez intéressé. Cette époque est révolue.
Le nouveau chasseur de tête ne s'invite plus aux réceptions et n'appelle plus. Non. Il explore LinkedIn, clique et envoie des e-mails. Un, deux, trois. Voilà.

Il va de soi que j'exagère. Cependant, ce réseau social illustre parfaitement la manière dont a évolué le marché du talent. Il y a peu, je me suis rendu chez LinkedIn pour un déjeuner d'affaires. Quelle entreprise ! Splendide, superbement organisée, hyper-professionnelle. Sous l'assiette creuse, un set de table personnalisé reprenant nos contacts : amusant, n'est-ce pas ? Mais la première réaction des convives a été de compter ceux de leurs voisins de table.

Au cours de ce lunch ô combien agréable, l'un des executives a eu la langue trop bien pendue. "93 % des collaborateurs de Microsoft sont sur LinkedIn", a-t-il expliqué. Il nous a ensuite demandé, d'un ton provocateur, qui en savait à notre avis le plus sur le géant américain : LinkedIn ou Microsoft ? C'est incontestable. LinkedIn sait où travaillent les perles rares, connaît leur parcours, sait quels postes elles occupent, quelle division se développe, quel service dégresse. Ils savent qui a des amis et des ennemis, qui est en train de rafraîchir son CV et compte changer d'air. Effarant, n'est-ce pas ?

Bientôt, une entreprise comme LinkedIn en saura davantage au sujet de la dynamique interne d'une organisation que son propre département RH. The war for talent est devenue une guerre numérique qui ne se joue plus dans les réceptions et dans laquelle l'information est l'arme la plus précieuse.

Et ce n'est qu'un début. Le grand défi de demain sera la relation entre l'employeur et le travailleur, laquelle est en train de changer radicalement. Le nouveau monde du travail n'est pas qu'une question de mobilité et de télétravail. Non ! Elle concerne la nouvelle génération, qui ne croit plus aux engagements à long terme, habituée au networking et au travail par projet. Elle ne désire plus être au service d'une entreprise, mais tend néanmoins à se consacrer pour un temps à un projet si elle y trouve elle aussi son intérêt.

Un vrai casse-tête pour les managers RH. C'en est fini de l'entreprise traditionnelle. La numérisation a fait du nouveau monde du travail un concept dynamique, un univers dans lequel la composition des organisations change constamment. Le véritable talent se fait plus rare que jamais. Si des outils tels que LinkedIn permettront vraisemblablement aux entreprises de dénicher plus facilement les perles rares, les séduire et les fidéliser n'en sera que plus ardu. The war for talent est loin d'être terminée. Au contraire ! Cette guerre, devenue numérique, n'aura jamais été aussi féroce.

Identikit

Peter Hinssen est un 'entrepreneur en série' dans le secteur de l'ICT. Il fut l'instigateur de quelques entreprises pionnières, telles qu'E-Com, Streamcase et Porthus. Peter Hinssen est également cofondateur et managing partner de la société de consultance Across et auteur notamment de 'Business/IT Fusion' et 'The New Normal'. Il est conférencier et professeur, réputé dans plusieurs écoles de commerce en Europe.

Les prévisions de Gartner

2015

+25 %

Les entreprises qui autorisent le 'Bring your own device' réduiront leurs coûts mais devront réinvestir 1/3 du budget ainsi économisé dans la sécurité. À défaut, elles devront faire face à minimum 25 % de pertes de données, malware et problèmes de réseau en plus.

40 % des meilleurs CIO utiliseront le cloud pour réduire les coûts et générer de nouveaux revenus, de manière à devancer la concurrence.

2016

+16 h

Dans les grandes entreprises, le streaming vidéo représentera plus de 16 heures par mois par travailleur.

Le seul câble présent sur le lieu de travail sera celui du chargeur.

+20 %

20 % des numéros de GSM seront remplacés par des 'internet handles'. Au lieu d'un numéro de GSM, vous pourrez demander à votre interlocuteur son pseudo sur le Net. Ce pseudo donnera accès à une page Web personnelle. Avantage ? On peut garder le même pseudo toute sa vie !

2017

25 % des entreprises auront leur propre app store pour gérer leurs applications sur PC et appareils mobiles.

+25 %

La presse spécialisée lue pour vous ...

Marc Buelens à propos de **Game changer**

Marc Buelens :

"Le management doit faire valider chacun des modèles qu'il définit par les collaborateurs en relation directe avec le client."

Quel est pour vous le message clé de l'article ?
Les auteurs font passer deux messages très clairs. Premièrement, le monde qui nous entoure change à toute allure et la quantité d'informations disponibles n'a jamais été aussi importante. Deuxièmement, assez curieusement, cela a pour effet de ralentir le processus décisionnel et de renforcer les hésitations relatives à ces décisions. Pour les auteurs, un leadership fort constitue la solution. Je partage presque tous leurs points de vue, sauf celui-ci ... Les leaders forts sont en partie à l'origine des problèmes. Est-ce maintenant à eux de les résoudre ?

Qu'observez-vous à ce propos dans les entreprises belges ?
Les préoccupations pointées dans l'article sont certainement une réalité dans les grandes entreprises, mais je ne dirais pas qu'elles les obsèdent. Sommes-nous sur la bonne voie, ne sommes-nous pas exposés à des menaces – de l'économie chinoise par ex. ? Et quel est le rôle de l'Europe à cet égard ? Certaines critiques du rapport me semblent exactes : le fait que les CEO des grandes entreprises ne connaissent plus personnellement leurs clients et perdent dès lors le contact avec le marché, notamment.

Identikit

Professeur associé à la Vlerick Leuven Gent Management School, Marc Buelens enseigne la gestion et est fasciné par les nouvelles tendances dans ce domaine. Il est aussi chroniqueur hebdomadaire pour le magazine Trends.

Les PME se soucient moins de la problématique décrite dans l'article.

Estimez-vous également que les managers doivent revoir la stratégie de l'entreprise en fonction des changements et non du calendrier ?
Oui, même si ce n'est pas pour moi le point essentiel de l'article. L'important, c'est de trouver les bonnes informations parmi la masse de données et de réagir correctement. Ni trop vite ni trop lentement, mais de façon adéquate. On sous-entend parfois qu'une prise de décision lente est une mauvaise chose, mais d'autres études démontrent que ce n'est pas toujours le cas.

48 % des participants à l'enquête déclarent que, depuis 5 ans, ils prennent leurs décisions plus lentement (alors que tout doit aller de plus en plus vite et que l'information doit être accessible à tout moment). Cela vous surprend ?
J'ai trouvé cette partie de l'interview très pertinente. En lisant cette info, je ne peux qu'acquiescer, même si je n'aurais jamais prévu cette évolution. A posteriori, cela semble évident, mais les auteurs livrent une analyse très juste.

Quel conseil donneriez-vous aux CIO en cette période économique, politique et financière houleuse ?
Selon moi, le management doit faire valider chacun des modèles qu'il définit par les collaborateurs en relation directe avec le client. Le message des travailleurs de première ligne ne peut pas être déformé par des intermédiaires.

Source : 'Game changer, How companies are responding to a fast-changing business environment', un rapport de The Economist Intelligence Unit, 2011

Jo Caudron a lu **digital workplace trends 2012**

Quelle est pour vous la conclusion clé de cet article ?
La technologie est un outil essentiel, qui facilite la collaboration. Pourtant, les entreprises internationales (surtout) ont encore du chemin à faire en la matière. À l'heure actuelle, l'utilisation des outils collaboratifs n'est pas encore généralisée.

Qu'observez-vous à ce propos dans les entreprises belges ?
La gouvernance des solutions mobiles relève encore trop souvent de l'IT. Les entreprises disposent évidemment d'outils collaboratifs, mais ils sont souvent moins modernes et évolués que ceux qu'utilisent les travailleurs chez eux, gratuitement, comme Skype, MSN, Facebook, etc. Mais cela incite les fabricants à moderniser aussi les outils destinés aux entreprises et à les rendre plus conviviaux. L'évolution de Sharepoint en est un bon exemple.

Pensez-vous également que les solutions mobiles seront l'élément le plus important pour les travailleurs en 2012 ?
Non. Un grand nombre de travailleurs sont déjà mobiles. Ils alimentent bien sûr la dynamique en faveur d'une mobilité toujours plus grande, mais il ne faut pas exagérer leur influence en la matière. Je pense que cette tendance se poursuivra en 2012, mais sera plutôt dirigée par l'employeur.

Jo Caudron :

"Aujourd'hui, tout le monde a Internet et un GSM. Demain, tout le monde utilisera les médias sociaux. Le mouvement est surtout amorcé en dehors des entreprises."

Selon l'étude, la plupart des entreprises élaborent une vision axée sur la 'people-centricity'. Les technologies liées aux réseaux sociaux sont intégrées dans les processus de travail quotidien des collaborateurs. Pourquoi la 'people centricity' est-elle, d'après vous, si importante ?
Je pense que cette dimension a toujours été importante, mais que les entreprises n'ont jamais réussi à la concrétiser, en dépit de leurs nombreuses affirmations. Le marketing doit être à l'écoute du marché et lancer des produits qui répondent aux attentes des consommateurs, mais souvent, il sert aussi à vendre des produits moins populaires. Prenez des entreprises comme Google ou Apple : avec très peu de collaborateurs, elles proposent de très bons produits, mais ne sont pas vraiment 'people centric'. Elles s'appuient sur les bonnes idées d'un très petit groupe de travailleurs. D'après moi, ces entreprises mettent l'accent sur la 'people centricity' parce que les consommateurs ont beaucoup plus de pouvoir grâce aux médias sociaux et qu'elles doivent en tenir compte pour préserver leur succès futur.

Comment l'évolution de l'intranet et des outils sociaux va-t-elle influencer la collaboration dans le monde du travail d'ici disons 2015 ?
Je pense que les médias sociaux seront encore plus omniprésents dans les entreprises. Aujourd'hui, tout le monde a Internet et un GSM, demain, tout le monde utilisera les réseaux sociaux. Même si ce mouvement naît principalement en dehors des entreprises, il les force à faire évoluer leurs plateformes traditionnelles. Pour preuve, Sharepoint propose aujourd'hui des mises à jour des statuts et un Outlook avec connecteur Facebook. Je m'attends aussi à ce que de plus en plus de nouveaux outils professionnels imitent les réseaux sociaux. Il ne faut pas non plus oublier qu'en 2015, les entreprises accueilleront les premiers jeunes diplômés qui ont découvert l'utilité des outils de collaboration pendant leurs études. Cela pourrait assurer une percée décisive de ces outils dans les entreprises.

Identikit

Jo Caudron est un entrepreneur passionné par les technologies et les médias. Il donne des conférences sur les médias numériques et les nouveaux médias, a travaillé dans des start-up sur des projets de médias interactifs et est consultant en stratégie pour DearMedia. Il est également l'auteur de 'Haal meer uit Sociale Media' et de 'Media Morgen: overleven onze klassieke media de radicale impact van internet, social media en mobile'.

Source : 'digital workplace trends 2012', Jane McConnell, 2011

10 questions à 2 CIO

Dans chaque numéro, One révèle les personnes qui se cachent derrière les fonctions et les titres. Découvrez leurs réponses surprenantes et souvent sources d'inspiration. Qui sait ? La prochaine fois, ce sera peut-être votre tour ...

"Gardez le sourire."

Filip Janssens
Corporate ICT manager chez Taminco

Personnalité : Partisan d'un style de management ouvert, Filip Janssens implique les membres de son équipe dans les décisions. Il aime passer du temps avec ses enfants. De temps à autre, il fait aussi du VTT.
Carrière : Filip a fait des études d'ingénieur commercial à Louvain. Après son service militaire, il a travaillé chez Sidmar comme analyste-programmeur. Il a étoffé ses compétences IT chez Ontex. Il est aujourd'hui Corporate ICT manager chez Taminco, où il est arrivé en 2006. **Entreprise :** Taminco est spécialisée dans les amines, des produits chimiques utilisés e.a. dans des détergents, insecticides et engrais, ou pour l'épuration des eaux. L'an dernier, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 715 millions d'euros et un cash-flow opérationnel de 159 millions d'euros. **Collaborateurs :** Taminco possède 7 sites de production, est implantée dans 17 pays et emploie 800 travailleurs. Le département ICT belge compte 13 personnes, mais peut compter sur l'aide d'une dizaine d'externes et de 8 collaborateurs basés dans d'autres pays.

1 Comment décririez-vous votre fonction ?
Elle est extrêmement variée. Dans l'IT, on doit régulièrement éteindre des incendies, c'est passionnant. Mais, bien sûr, il faut travailler le plus possible dans une optique préventive.

2 La personne ou l'événement qui a marqué une étape ou un virage important pour votre carrière ?
Mon père, lorsqu'il est rentré à la maison avec notre premier ordinateur. Il a tout de suite compris que les ordinateurs allaient devenir essentiels et a fait naître mon intérêt pour ces machines.

3 La personne à côté de qui vous aimeriez être assis dans l'avion ? Que lui poseriez-vous comme question ?
Bob Dylan. Je lui demanderais ce qui le motive encore à monter sur scène à 70 ans. J'ai découvert cet artiste quand j'avais 20 ans. Depuis, je continue à apprécier ses chansons.

4 Quelle est votre app préférée ?
Le navigateur Web.

5 Quel ouvrage (IT ou autre) recommanderiez-vous ?
'The New Normal', de Peter Hinssen. Il explique que nous sommes à mi-chemin de la révolution numérique et qu'une multitude de changements nous attendent encore. Il présente en termes clairs les problèmes auxquels tous les professionnels IT sont confrontés depuis quelques années.

6 Si vous deviez travailler à l'étranger, quel pays choisiriez-vous ?
J'aime la culture scandinave, mais vivre quelque temps aux États-Unis serait plus excitant et plus enrichissant. L'Amérique conserve une longueur d'avance, cela se répercute sur l'ambiance de travail.

7 Que feriez-vous si vous étiez ministre en charge de l'ICT et des télécommunications pendant un mois ?
Je ne vois pas très bien comment un ministre peut jouer un rôle dans le secteur ICT. Les changements se produisent sur le marché. Je chercherais donc un autre travail !

8 Une invention qui faciliterait votre vie au quotidien ?
L'électricité sans fil ! Fini, les batteries à recharger et les laptops qui vous 'lâchent' brutalement ...

9 L'événement le plus important de l'année écoulée ?
La faillite de Dexia, parce que j'ai été concerné d'assez près. J'ai réalisé qu'une carrière est fragile. Une situation apparemment confortable peut dégénérer rapidement, un drame personnel n'est jamais exclu, même si vous excellez dans votre travail.

10 Un autre métier que vous auriez aimé exercer ?
Musicien. Ce doit être formidable de pouvoir vivre de son talent. Mais dans mon cas, c'est une utopie.

"Ne regardez pas en arrière."

Kurt De Vriendt
Directeur des achats, de l'infrastructure et de l'informatique au Parlement flamand

Personnalité : Kurt De Vriendt tient au respect des règles, mais la collaboration avec son équipe se déroule sans heurt. Chacun donne et reçoit. "C'est la meilleure approche pour assurer le respect des délais", déclare ce manager sportif, fan de ski et de jet-ski.
Carrière : Ingénieur civil en informatique et électromécanique, Kurt De Vriendt a été nommé chef de projet dans le département IT de KBC en 1992.
La même année, il a rejoint la SNCB : chef de projet IT et account manager, il était responsable des applications relatives au transport des voyageurs.
Il travaille pour le Parlement flamand depuis 2005.
Parlement flamand : c'est ici que les décrets flamands sont rédigés.
Le parlement nomme le gouvernement flamand et vérifie l'exécution des décrets. Il approuve aussi le budget flamand. **Collaborateurs :** Les services de support emploient 237 personnes.
Les services dirigés par Kurt comptent environ 70 collaborateurs (internes et externes). Il travaille avec trois directeurs et un secrétaire général.

1 Comment décririez-vous votre fonction ?
J'ai un travail très diversifié, dans des domaines qui m'intéressent vraiment.
Je ne considère donc pas qu'il s'agit d'un 'labeur' et cela ne me dérange pas de faire parfois de très longues journées.

2 La personne ou l'événement qui a marqué une étape ou un virage important pour votre carrière ?
Mon père, qui m'a poussé à poursuivre mes études. Il est lui-même ingénieur civil et a su titiller mon esprit de compétition. Il voulait éviter que je me rabatte sur des études trop faciles.

3 La personne à côté de qui vous aimeriez être assis dans l'avion ? Quelle question lui poseriez-vous ?
Le pilote. Je trouve incroyable qu'un avion de plusieurs tonnes d'acier puisse fendre les airs avec élégance, en exploitant les lois de la physique.

4 Quelle est votre app préférée ?
Les journaux. Mais il m'arrive de jouer à 'Plants versus Zombies' ou 'Cut the rope' pour passer le temps, quand je dois attendre.

5 Quel ouvrage (IT ou autre) recommanderiez-vous ?
Tous les manuels des appareils, à lire avant de les utiliser ! Aujourd'hui, tout le monde ou presque branche la prise et, si l'appareil ne fonctionne pas, on appelle le helpdesk.

6 Si vous deviez travailler à l'étranger, quel pays choisiriez-vous ?
Je me sens bien en Belgique mais, si je devais partir, je choisirais l'Espagne. L'ambiance de travail y est agréable. Il y a la mer, la montagne et des villes attrayantes.

7 Que feriez-vous si vous étiez ministre en charge de l'ICT et des télécommunications pendant un mois ?
Je rendrais les applications ICT plus accessibles pour tous les utilisateurs finaux, y compris les moins favorisés. Je dirais cependant que les consommateurs doivent se montrer plus critiques. Il y a beaucoup de sites et d'applications gratuits, mais vous connaissez le proverbe, 'on n'a rien pour rien'.

8 Une invention qui vous faciliterait la vie au quotidien ?
Un clone. Je dois être joignable en permanence parce que, très souvent, je suis le seul habilité à acheter ou le seul interlocuteur.

9 L'événement le plus important de l'année écoulée ?
La catastrophe de Fukushima et l'incertitude qui a suivi, quand nous nous demandions si le réacteur allait lâcher. Cet événement montre qu'il faut rester humble. Il y avait pourtant eu des avertissements concernant le risque de tsunami et les risques liés à la vétusté des installations de sécurité.

10 Quel autre métier auriez-vous aimé exercer ?
Je ne me pose pas ce genre de question. Je ne regarde pas en arrière.

"Nous souhaitions avoir le plus de flexibilité possible. Peu importe que nos collaborateurs utilisent un PC, une tablette ou un smartphone. Désormais, la seule chose dont ils ont besoin pour utiliser les applications, c'est d'une connexion."
Johan Van Deursen, Administrateur délégué de Cryns Carrosserie Center

Company profile

CRYNS
CARROSSERIE CENTER

Cryns Carrosserie Center est une société de carrosserie possédant des implantations à Zwijndrecht et Mortsel, qui effectue chaque année quelque 5.000 réparations. Cryns compte 38 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 5,5 millions d'euros.

Cryns migre dans le cloud

ICT et flexibilité optimale

Cryns Carrosserie Center n'a désormais plus à se soucier de l'ICT. Toutes les applications de la PME ont migré dans le cloud. Quelque peu dépassée, l'infrastructure ICT de Cryns a été remplacée par un environnement VDI (Virtual Desktop Infrastructure).

Créée dans les années 40, Cryns Carrosserie Center est une entreprise bien connue de la région d'Anvers, dont les deux sites de Zwijndrecht et de Mortsel sont gérés depuis 2011 par Johan Van Deursen. Avec plus de 5.000 travaux de carrosserie par an, Cryns compte parmi les grosses pointures belges de la branche. "Lors de la reprise, j'ai élaboré un plan afin d'améliorer l'organisation interne, en accordant une attention particulière à l'ICT", explique Johan Van Deursen. Cryns utilise les applications Windows Office traditionnelles et quelques logiciels propres à la branche, comme l'ERP Carrman, Ciel pour la comptabilité et Winformex pour les calculs. Les deux sites travaillaient de manière indépendante : chacun avait son propre réseau, qui n'était pas relié à celui de l'autre. Seul le serveur de la messagerie électronique était commun.

Pas d'environnement sécurisé

Johan Van Deursen a également découvert un environnement ICT très hétérogène, doté de divers types de matériel, de différents systèmes d'exploitation et de multiples versions logicielles. "L'environnement n'avait pas évolué avec l'entreprise. Le serveur plantait tout le temps et il y avait des problèmes avec les ordinateurs. L'ICT empêchait clairement l'entreprise de bien fonctionner." Il fallait donc de toute urgence changer le matériel et revoir l'organisation de l'ICT. L'ancienne procédure de back-up manquait de transparence et ne garantissait pas suffisamment la continuité de l'entreprise. La sécurité de l'environnement laissait elle aussi à désirer. De plus, la PME ne disposait pas de salle informatique. Pire encore, toutes ses données étaient enregistrées sur un serveur central accessible à tous les collaborateurs.

La confiance dans le cloud

Cryns avait donc besoin d'une nouvelle infrastructure, capable d'évoluer facilement avec l'entreprise. "À terme, notre objectif est d'utiliser le moins de papier possible. C'est l'une des raisons qui nous ont poussés à renouveler notre infrastructure. Nous étions avant tout à la recherche d'une solution stable et fiable", poursuit Johan Van Deursen. Si ce dernier avait déjà acquis une certaine expérience chez Citrix, les services dans le cloud ne lui étaient pas encore familiers. "Pourtant, personne n'a dû me convaincre. J'ai tout de suite compris que le cloud était la solution idéale".

Une flexibilité optimale

Cryns a confié l'ensemble de son volet ICT à Belgacom : téléphonie, réseau et ICT. Le partenaire Inca Networks a installé un nouveau réseau garantissant la connectivité entre les deux sites de l'entreprise. Johan Van Deursen : "Notre nouveau serveur tourne dans le cloud, dans le datacenter de Belgacom à Machelen. Cette solution ne présente que des avantages. Notre fournisseur ERP peut assurer à distance la maintenance des programmes." Les collaborateurs de Cryns utilisent désormais les mêmes versions des logiciels, ce qui a considérablement amélioré la collaboration. L'accès aux applications se fait via la solution Virtual Desktop Infrastructure de Citrix. "Nous souhaitions avoir le plus de flexibilité possible. Peu importe que nos collaborateurs utilisent un PC, une tablette ou un smartphone. Désormais, la seule chose dont ils ont besoin pour utiliser les applications, c'est d'une connexion." Inca Networks est en quelque sorte devenu la division ICT externe de Cryns. Et le gérant de conclure : "Nous ne devons plus nous soucier de l'ICT. Nous pouvons nous concentrer entièrement sur notre objectif premier : satisfaire le client en effectuant des réparations automobiles d'une qualité professionnelle."

Business benefits

- Un environnement ICT évolutif et uniforme
- L'accès aux applications et aux données, quels que soient le lieu, l'heure ou l'appareil
- Des back-ups automatiques
- Des coûts transparents

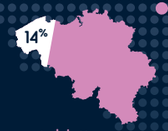
Vous trouverez d'autres témoignages sur : www.onemagazine.be

Prepare for user-driven mobility !

Smartphones et tablettes sont désormais utilisés au quotidien

Parmi les utilisateurs de smartphones et de tablettes en Belgique :

smartphone
ils seront 34%
en 2015



tablette
ils seront 24%
en 2015

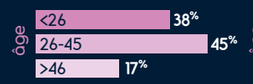
1 téléphone neuf
sur 3 vendu
est un smartphone

'Not only toys for boys' :

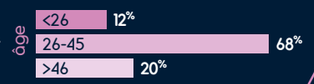
Utilisateurs de smartphones :

Utilisateurs de tablettes :

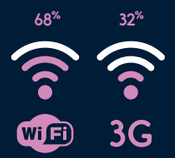
Âge des utilisateurs de smartphones :



Âge des utilisateurs de tablettes :



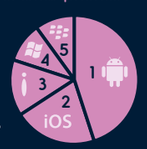
Les utilisateurs d'appareils mobiles se connectent via :



Dans quel(s) but(s) le smartphone est-il utilisé ?

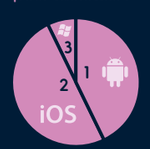
- lire et envoyer des e-mails 70%
- utiliser des moteurs de recherche 63%
- gérer un compte Facebook 54%
- lire l'actualité, la météo et les infos sportives 40%
- utiliser des apps de navigation 26%
- télécharger des jeux 24%
- utiliser des apps mobiles 20%
- regarder des vidéos sur YouTube 18%
- gérer un compte Twitter 7%
- regarder la TV ou des films 6%
- autre 7%

Il existe plusieurs systèmes d'exploitation pour smartphones :



1. Android 45%
2. iOS 21%
3. Symbian 14%
4. Windows 10%
5. BlackBerry 10%

Il existe plusieurs systèmes d'exploitation pour tablettes :



1. Android 43%
2. iOS 50%
3. Windows 7%

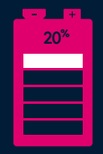
63% veulent pouvoir consulter leur messagerie professionnelle ou se connecter au réseau de l'entreprise avec leur appareil

Les travailleurs utilisent aussi leur appareil mobile personnel à des fins professionnelles

82% des smartphones sont des appareils personnels

18% des abonnements de téléphonie mobile sont (en partie) payés par l'employeur

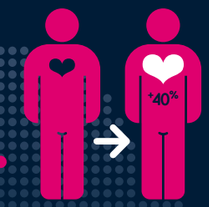
Les travailleurs qui utilisent un appareil mobile sont plus performants et motivés



Les performances au travail augmentent d'environ 20%

75% des apps mobiles développées en 2012 seront intégrées aux services cloud de l'entreprise (tels Microsoft, Oracle, SAP, etc.)

70% consultent régulièrement leur boîte de messagerie en dehors des heures de bureau



L'implication du travailleur augmente de plus de 40%

>40% des travailleurs consultent leur messagerie professionnelle lorsqu'ils sont malades à la maison

En conclusion, apprêtez-vous à entrer dans une nouvelle ère et à gérer les appareils mobiles de vos collaborateurs !

En 2011, les objets trouvés à l'aéroport de Bruxelles incluaient :

ordinateurs portables
GSM
tablettes

Prévoyez un support pour les principaux systèmes d'exploitation pour mobiles

Faites une distinction entre les abonnements de téléphonie mobile professionnels et privés

Prenez les mesures de sécurité nécessaires. En Belgique, 73% des utilisateurs ne protègent pas leur smartphone ou tablette par un mot de passe

Avantages de la mobilité pour l'entreprise : diminution des tâches administratives, réactions plus rapides, cycles de vente écourtés, rationalisation du flux de travail, réduction des coûts d'exploitation, amélioration de la qualité des données, satisfaction accrue des clients, etc.

Mobile Device Protection & Management

Grâce aux solutions de protection et de gestion des appareils mobiles de Belgacom, vous gérez sans souci les smartphones et tablettes de vos collaborateurs. De la protection des données à la configuration des utilisateurs en passant par la gestion des applications, Belgacom met à votre disposition les outils les plus efficaces pour gérer votre parc d'appareils mobiles, via des solutions sur site ou des services cloud. Pour tout savoir sur la meilleure façon de vous préparer à l'ère de la 'user-driven mobility', rendez-vous sur www.belgacom.be/ict.

Le comité de direction et d'administration d'ADMB adopte la Samsung Galaxy

Les tablettes au service de l'efficacité et de la productivité

Les membres du comité de direction et d'administration du groupe de service HR ADMB partagent dans le cloud les documents et les points à l'ordre du jour de leurs réunions bimensuelles, et les consultent à l'aide de leur tablette.

Koen Van Loo et **Philip Van Eeckhoute**, CIO et Administrateur délégué d'ADMB

Company profile

Le groupe de services ADMB accompagne et soutient les entreprises, les indépendants et les organisations non-marchandes dans différents domaines de la législation sociale et de la gestion du personnel. Active dans tout le pays et forte de plus de 1.100 collaborateurs, l'entreprise offre un soutien professionnel dans le domaine de la gestion des ressources humaines, de l'administration du personnel, des assurances et de la prévention et la protection au travail.

ADMB est un groupe de services qui accompagne et soutient les entreprises, les indépendants et les organisations non-marchandes dans différents domaines de la législation sociale et de la gestion du personnel. Le groupe se compose notamment d'un secrétariat social, d'une caisse d'allocations familiales, d'une caisse sociale pour les indépendants, d'un bureau de recrutement et de sélection et d'un service externe de prévention et de protection. Au total, il réunit une vingtaine d'entités opérationnelles et de soutien. "Nous formons un vrai groupe, uni autour d'une vision commune", déclare l'administrateur délégué Philip Van Eeckhoute. Deux fois par mois, le comité de direction et le bureau exécutif se réunissent. Ce dernier se compose d'une délégation de six administrateurs, qui représentent ensemble les conseils d'administration de toutes les entités du groupe.

Problèmes pratiques

Il y a peu, les participants recevaient encore, quelques jours avant la réunion, un dossier reprenant les points à l'ordre du jour ainsi que des informations complémentaires. "Changer l'ordre du jour posait problème", explique le CIO, Koen Van Loo. "Bien souvent, nous n'avions plus le temps de faire parvenir les documents à tous les participants. La plupart du temps, ils les recevaient et les découvraient donc lors de la réunion."

Migration dans le cloud

Afin de préparer plus efficacement les réunions, ADMB a décidé de mettre des tablettes Samsung Galaxy à la disposition des 10 membres du comité d'administration du bureau exécutif et du comité de direction. Le rôle de la secrétaire de direction reste pour le moment le même : elle continue de rassembler tous les documents nécessaires à la prochaine réunion. Au lieu d'en faire des copies et des les envoyer aux intéressés, elle les numérise et les enregistre sur Dropbox, une solution gratuite de stockage de fichiers dans le cloud. Les membres du comité de direction et d'administration sont avertis par e-mail lorsqu'un nouveau document est disponible. Leur tablette leur permet de consulter l'ordre du jour des réunions, ainsi que tous les documents : documentation, rapports, avis du service juridique, etc.

Fini les piles de papier

"L'avantage, c'est que chacun peut immédiatement consulter les modifications apportées à l'ordre du jour et aux informations", se réjouit Philip Van Eeckhoute. "De plus, nous avons également accès aux documents des précédentes réunions. Fini les gigantesques piles de papier." Ce qui ne veut pas dire que les yeux des participants sont constamment rivés sur leur tablette. La salle de réunion est en effet équipée d'un projecteur affichant les documents sur grand écran. De toute évidence, l'enthousiasme des administrateurs pour les tablettes est communicatif. "Ce sont des appareils hyper-intuitifs", estime Koen Van Loo. "Leur prise en main est immédiate."

Un gain de temps

ADMB entend à présent accroître l'utilisation des tablettes. Les membres du comité d'administration sont désormais plusieurs à se servir de cet appareil pour organiser leur emploi du temps et envoyer des e-mails. Pour ADMB, les avantages de cet appareil sont incontestables : "Avant d'introduire ces tablettes, nous avons réalisé un business case", explique Koen Van Loo. "En toute honnêteté, les tablettes ne nous permettent pas de réaliser des économies gigantesques lors des réunions. L'avantage ne se situe pas tant au niveau de la réduction de notre consommation de papier que de l'amélioration de la flexibilité et de la productivité – et du gain de temps qui en découle. Au final, c'est ça qui nous intéresse."

Business benefits

- Amélioration de la productivité
- Plus d'efficacité grâce à l'enregistrement de la documentation dans le cloud
- Accessible à l'aide d'une tablette, partout, tout le temps
- Diminution du papier et des frais de port

Vous trouverez d'autres témoignages sur : www.onemagazine.be

Belgacom Bizz Online Collaboration

Collaborer, c'est encore mieux en ligne

Si votre organisation possède son propre serveur de messagerie, vous devez vérifier si les systèmes de back-up et de protection fonctionnent parfaitement. Grâce à la solution Bizz Online Collaboration de Belgacom, il n'est plus nécessaire d'acheter vos systèmes. Un réel soulagement !

Les serveurs engendrent diverses préoccupations pour les organisations qui en sont propriétaires : les problèmes de back-up, de protection ou une panne de courant peuvent être lourds de conséquences. La maintenance représente un investissement important, en termes de compétences humaines et d'équipement. Il faut assurer les mises à jour logicielles, ce qui exige du temps et s'avère parfois très coûteux. Sans surprise, de plus en plus d'organisations optent dès lors pour le cloud computing. Le serveur et les applications sont hébergés en dehors de l'entreprise et la maintenance est externalisée.

Services à la carte

Avec Bizz Online Collaboration, l'offre Microsoft Office 365 de Belgacom, vous ne devez plus investir dans l'achat de matériel, mais vous avez le choix entre plusieures formules de services combinés. Quatre applications sont disponibles : Exchange Online (fonctions e-mail et calendrier), SharePoint Online (partage de documents) et Lync Online (messagerie instantanée et réunions en ligne). Enfin, Microsoft Office Web Apps propose des versions en ligne de Microsoft Word, Excel et PowerPoint, qui permettent d'ouvrir et de modifier simplement et rapidement vos fichiers dans le navigateur Internet.

Un prix fixe par utilisateur

Grâce à Bizz Online Collaboration, vos applications tournent sur les serveurs du centre de données Microsoft, qui bénéficie d'une protection optimale. Vous avez juste besoin d'un nom de domaine et d'une connexion Internet. Vous ne devez plus vous soucier de la maintenance, des mises à jour logicielles, des back-up ni de la sécurité informatique. Belgacom fournit les logiciels antivirus/antispam et se charge des back-up automatiques. C'en est également fini des coûts imprévus ou des investissements importants en prévision d'une éventuelle croissance. Il est en outre très simple de modifier le nombre d'utilisateurs concernés si cela s'avère nécessaire – dans le cadre d'une réorganisation, d'un rachat ou de l'élargissement des activités par ex.

Un seul partenaire

Grâce aux applications cloud de Bizz Online Collaboration, vos collaborateurs travaillent au moment qui leur convient le mieux, où ils le veulent et avec n'importe quel appareil offrant une connexion Internet – PC, tablette PC ou smartphone. Répondre aux e-mails et communiquer avec des clients ou des collègues est beaucoup plus simple grâce aux indicateurs de présence, à la messagerie instantanée, aux appels audio ou vidéo de PC à PC, et aux réunions en ligne. Vous bénéficiez de l'expérience de Belgacom, votre seul partenaire, et recevez une facture unique pour toutes les applications cloud de Bizz Online Collaboration. En fonction de vos besoins IT, du nombre d'utilisateurs, des possibilités d'intégration et des fonctions souhaitées, vous opterez pour l'une des quatre offres de services combinés de Bizz Online Collaboration.

Business benefits

- Pas besoin d'investir dans un serveur
- Pas de frais ni de souci de maintenance
- Une technologie toujours à la pointe
- Un seul contrat, une seule facture
- Une protection optimale

Plus d'infos ?

Pour en savoir plus sur Bizz Online Collaboration, appelez le 0800 22 500, prenez contact avec votre Account Manager ou consultez www.belgacom.be/bizzonlinecollaboration.

Microsoft Lync

Unified Communications : la convivialité avant tout

Vous recherchez une solution de Unified Communications conviviale et intuitive qui s'intègre parfaitement avec vos applications actuelles ? Belgacom implémente et intègre Microsoft Lync dans votre environnement ICT, et y ajoute la connectivité nécessaire.

Microsoft Lync Server 2010 est une plate-forme de communication logicielle qui permet d'accéder, via une interface utilisateur unique, à toutes les fonctions de Unified Communications : présence, messagerie instantanée, conférences audio, vidéo et Web et Enterprise Voice (fonctionnalités PBX). La plate-forme s'utilise de la même manière sur PC, téléphone et navigateur.

Environnement familier

Grâce à l'intégration parfaite de Lync dans la gamme de produits Microsoft, les utilisateurs peuvent bénéficier des possibilités de Unified Communications au départ de Word, Excel, Outlook, SharePoint ou d'autres applications Microsoft. Par exemple, l'utilisateur peut, sans quitter l'application dans laquelle il travaille, démarrer une conversation de messagerie instantanée simple, ou la convertir en audio et/ou vidéoconférence. Il peut même partager une application Office (une présentation PowerPoint par exemple) avec plusieurs participants. Très intuitif, Microsoft Lync trouve rapidement sa place dans l'environnement de travail familier de l'utilisateur.

Sur mesure ou comme progiciel

Microsoft Lync fonctionne aussi bien comme plate-forme Voice et UC autonome qu'en intégration avec un système PBX existant. Quelle que soit l'approche choisie, Belgacom vous épaule en combinant son expertise en téléphonie (IP) traditionnelle, en Unified Communications et dans d'autres domaines ICT. Belgacom vous propose aussi une installation de type progiciel dans un modèle 'single server' afin de réduire l'investissement et le temps d'implémentation. Des fonctionnalités supplémentaires, comme l'intégration de la technologie vidéo, un contact center ou une console d'opérateurs, font également partie des possibilités grâce au solide écosystème de partenariats de Belgacom.

Connectivité : de l'ISDN au SIP Trunking

L'utilisation de Microsoft Lync comme central téléphonique requiert une connectivité externe avec le réseau Belgacom. Pour ce faire, deux possibilités : le réseau ISDN traditionnel, et, grâce à la certification récente de Microsoft Lync, le réseau SIP de Belgacom (Belgacom Explore Business Trunking), auquel cas le transfert du trafic voix se fait via le réseau data Explore. Belgacom est donc en mesure d'offrir une vraie solution totale qui combine tous les avantages.

Business benefits

- Communications plus rapides et efficaces
- Productivité accrue
- Convivialité
- Plate-forme intégrée
- Approche progressive possible
- Économies de coûts

Plus d'infos ?

Pour de plus amples informations au sujet de Microsoft Lync, contactez votre Account Manager ou surfez sur ict.belgacom.be/lync.

Desktops mobile

Nokia Lumia 800

Le mariage de
la productivité et
du plaisir

Le Lumia 800 incarne la nouvelle génération de smartphones Nokia, dotés du système d'exploitation Windows Phone. Le boîtier épuré et le verre courbé semblent constituer une seule et même pièce. Cet appareil, suffisamment solide pour résister aux chutes occasionnelles, se commande à l'aide d'un écran tactile multi-touch. Ajoutez à cela une interface hyper-réactive et un appareil photo 8 mégapixels capable de réaliser des vidéos HD. De plus, l'Ovi Store de Nokia propose de multiples applications compatibles avec le Lumia 800. L'appareil synchronise également les données avec Exchange et le calendrier d'entreprise, et vous permet de consulter et d'éditer des fichiers Office. Enfin, la durée de la batterie est suffisante pour résister à une journée de travail intensive.

Samsung Galaxy Note

La tablette smartphone
pour les indécis

Quiconque hésite entre un smartphone et une tablette devra envisager l'achat d'un Samsung Galaxy Note. Doté d'un écran de 5,3 pouces, ce supertéléphone est bien plus grand qu'un smartphone ordinaire, sans pour autant être épais. Cette petite tablette réunit toutes les fonctionnalités d'un smartphone : téléphone, photos, e-mails, etc. Vous commandez l'écran tactile lumineux AMOLED aussi bien avec les doigts qu'à l'aide du S Pen intégré. Doté d'un processeur dual-core rapide, ce Samsung combine deux appareils photo et une batterie ultra-résistante. Le stylet offre de nouvelles possibilités et permet l'utilisation d'applications supplémentaires : reconnaissance d'écriture manuscrite, prise de note, dessins. Le tout pouvant être facilement partagé par e-mail ou via les médias sociaux.

Nokia Lumia 800	Samsung Galaxy Note
Processeur : 1,4 GHz Scorpion	**Processeur :** 1.4GHz Dual Core Processor
Système d'exploitation : Windows Phone 7.5	**Système d'exploitation :** Android 2.3
Mémoire : 512 MB SDRAM, 16 GB flash	**Mémoire :** 1 GB RAM ; 16 GB de mémoire interne + emplacement microSD
Écran : écran tactile résistif 3,7" AMOLED	**Écran :** 5,3" HD Super AMOLED
Résolution : 480 x 800	**Résolution :** 1280 x 800
Autonomie en conversation : 9,5 heures	**Autonomie en conversation :** 13 heures
Autonomie en veille : 335 heures	**Autonomie en veille :** 570 heures
Dimensions : 117 x 62 x 12 mm	**Dimensions :** 147 x 83 x 10 mm
Poids : 142 g	**Poids :** 178 g
Connexion : 3G, wifi 802.11n, micro-USB 2.0 High-speed	**Connexion :** 3G, USB 2.0, wifi 802.11n, NFC
SAR* : 0,94	**SAR* :** 0,34
Bluetooth : 2.1 +EDR	**Bluetooth :** 3.0 + HS
Appareil photo : 8 MP Auto Focus with Carl Zeiss Optics, 2x LED Flash and HD Video	**Appareil photo :** 8 MP avec LED Flash / Front : 2 MP
Divers : Bing, Internet Explorer 9, HTML5	**Divers :** Google Mobile Services, Samsung Mobile Hub, 1080p Full HD video recording & playback

* SAR – Specific Absorption Rate – désigne l'unité de mesure de la quantité d'énergie électromagnétique absorbée par le corps pendant l'utilisation du GSM. La valeur SAR maximale autorisée en Europe est de 2 watts/kg, conformément aux directives de l'ICNIRP.

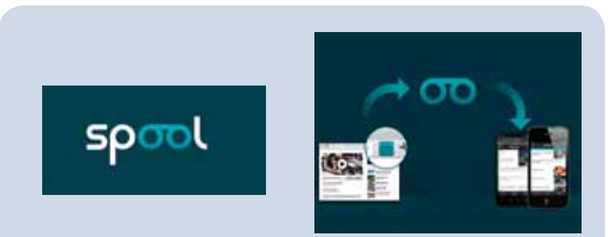
Apps sélection

AT&T
6:12 PM
My Spool
The Century of the Self [2/4] The Engineering of Consent on Vimeo
vimeo.com
The Century of the self [1/4] Happiness Machines on Vimeo
vimeo.com
The American Scholar: Solitude and Leadership -
theamericanscholar.org
Full-length An Event Apart video: Jeremy Keith on the essence of interactivity
aneventapart.com
The Girl with the Dragon Tattoo Opening Titles on
vimeo.com

Spool

Lisez quand ça vous chante

Combien de fois vous êtes-vous dit : "Tiens, c'est intéressant. Il faut absolument que je lise cet article." Et combien de fois ne l'avez-vous pas lu ou pas retrouvé ? Simple et hyper-pratique, Spool est une appli pour téléphones Android qui résout ce problème : vous marquez en surfant toutes les pages Web, vidéos et images qui vous intéressent. La synchronisation avec votre téléphone, PC ou tablette se fait via le cloud, afin que vous puissiez les regarder ensuite, même sans connexion Internet. Spool est la solution idéale pour avoir en permanence de la lecture intéressante à portée de main, que vous soyez dans les embouteillages, dans le train ou dans l'avion ... et pour ne pas vous dissiper au travail.



Stock Watcher

Une appli smartphone qui a la cote

Votre smartphone est le moyen idéal de suivre en permanence l'évolution des marchés boursiers. Et pour cela, Stock Watcher un programme des plus pratiques : l'appli affiche en un clin d'œil un aperçu des bourses du monde entier et de leurs cours, ainsi que l'évolution de votre portefeuille. Stock Watcher observe les principales places boursières à l'international et vous permet de suivre divers portefeuilles. Les utilisateurs assidus apprécieront très certainement la possibilité d'analyser les cours, de twitter et de suivre de près les principales actions à l'aide d'un widget. Stock Watcher est gratuite, et un don volontaire vous permettra d'utiliser l'appli sans les publicités.

Publinergie aide Sedifin à réduire les factures énergétiques

Le budget d'énergie sous surveillance

Les communes du Brabant wallon disposent d'un système de contrôle et de détection des anomalies de leurs factures énergétiques qui s'inscrit parfaitement dans l'objectif de diminution des dépenses poursuivi par leur intercommunale, Sedifin.

Ces dernières années, Sedifin a concentré ses efforts afin de réduire au maximum le prix des dépenses de frais de fonctionnement des communes et institutions publiques (police, CPAS ...) qu'elle représente. Avec une consommation annuelle en gaz et électricité dépassant les 10 millions d'Euros, le poste 'énergie' fait bien sûr partie des priorités, comme l'explique Vincent Scourneau, Président de Sedifin : "Nous avons d'abord mis en place des achats groupés. Cela a permis une diminution de 10 % des tarifs. Pour continuer à réduire les factures, il fallait se tourner vers la consommation, dont nous avons une vision directe puisque nous sommes le destinataire des factures énergétiques de nos partenaires. Nous avons donc décidé de leur fournir un service supplémentaire grâce auquel ils pourront contrôler et traquer les anomalies."

Quelques clics pour un contrôle total

Le marché public a été attribué à Belgacom et à son partenaire Dapesco, cabinet de conseil spécialisé en optimisation énergétique et créateur du logiciel de gestion énergétique des bâtiments Publinergie, proposé dans le cloud via le réseau PubliLink Explore. Grâce à ce seul et même outil auquel elles se connectent, les entreprises et les administrations dont les factures sont disponibles en format informatique (XML, PDF, etc.) peuvent effectuer aussi bien les contrôles financiers que techniques de leurs dépenses. D'un côté, Publinergie vérifie l'exactitude des données de ces factures, en mesurant les écarts entre les consommations annoncées et calculées ainsi qu'entre les tarifs facturés et les tarifs du contrat. Dapesco estime à 3 % les économies réalisées en moyenne. De l'autre côté, la solution peut également s'assurer que les consommations ne sont pas anormales, en les comparant par exemple à des données type pour des bâtiments de mêmes dimensions construits la même année, ou grâce à l'installation de capteurs physiques pour le monitoring des compteurs. Les clients détectant des consommations anormales grâce à Publinergie font au minimum 5 % d'économies.

Business benefits

- Économies d'échelle énormes
- Contrôle systématique des factures
- Maîtrise du budget énergétique
- Pas d'investissement matériel grâce au cloud
- Sécurité, performance, disponibilité et fiabilité grâce au cloud

Vous trouverez d'autres témoignages sur : www.onemagazine.be

"La crédibilité d'un partenaire comme Belgacom et son savoir-faire en matière de communication sont particulièrement rassurants pour nous."

Vincent Scourneau, Président de Sedifin

Structuration de l'information avant automatisation

Chez Sedifin, la mise en place du système permettant la vérification des factures s'est terminée début février. Si l'introduction de toutes les factures et données de consommation nécessaires fut une tâche colossale selon Vincent Scourneau, elle constitue un gage de succès pour le projet. Pas moins de 2.000 points de comptage d'énergie ont dû être référencés par les administrations communales, chacun étant associé aux différents paramètres à enregistrer afin que Publinergie puisse déterminer les éventuels dérapages de consommation par rapport à sa grille d'évaluation. "Cette étape n'a heureusement lieu qu'une seule fois : par la suite, l'intégration est automatique. C'est un avantage énorme. Les utilisateurs des communes et entités publiques vont pouvoir évaluer le coût de chacun des points analysés et, sur base des factures de détail des consommations de plusieurs années, visualiser les anomalies (signalées par des clignotants dans l'application Publinergie) à tel ou tel endroit",
se félicite Vincent Scourneau.

Les données en détails

Statistiques par année, par mètre carré, analyse de l'évolution du bâtiment et de son classement ... l'exploitation des données est multiple. Mais impossible pour Sedifin d'anticiper ce que l'analyse des divers indicateurs révélera dans les prochains mois. "Dans un monde idéal, rien. Mais il existera toujours des compteurs qui dysfonctionnent, des infrastructures qui rencontrent des soucis ... et des factures inexactes en raison d'une erreur au niveau de la consommation constatée ou du calcul du prix. Dans les deux cas, leur contrôle sera systématique et immédiat."

Company profile

L'intercommunale Sedifin existe depuis 1996 dans le Brabant wallon, gérant les participations des communes dans le gestionnaire de distribution SEDILEC et organisant les achats groupés pour les communes associées et tiers publics.

"Les collaborateurs apportent leur savoir et leurs compétences à l'entreprise, mais aussi leur réseau social, y compris l'appareil et les applications permettant de se connecter à ce réseau. L'appareil est une composante essentielle de cet égosystème."

Jean-Marie Stas, Marketing Manager chez Belgacom

Trouver l'équilibre entre l'humain et l'ICT

Les nouveaux appareils, indissociables de l'égosystème

Executive summary

Smartphones et tablettes font partie intégrante de 'l'égosystème' des travailleurs, qui entendent donc également les utiliser au travail. Par ailleurs, the war for talent se poursuit sans relâche. L'ICT et les HR se rencontrent sur un terrain commun : l'ICT doit à la fois permettre d'attirer des collaborateurs et d'optimiser l'efficience et la productivité au sein de l'entreprise.

Les Ressources Humaines sont en passe de devenir le département clé de votre entreprise et l'ICT, un soutien indispensable. Il est donc important de renforcer l'implication et l'influence de vos collaborateurs. Pour cela, vous pouvez miser sur les tablettes et smartphones, devenus essentiels dans l'égosystème des travailleurs. "C'est l'avenir !", affirme Jean-Marie Stas, Marketing Manager chez Belgacom.

Ce qu'en pensent les digital natives ...

Ken Leys, 21 ans, étudiant en informatique appliquée, option Management Information Systems

"Je ne pense pas que ce soient les appareils proprement dits, les smartphones par ex., qui posent le plus de problèmes, mais plutôt les logiciels. J'attends d'une entreprise qu'elle fournisse ces logiciels et autorise ses collaborateurs à accéder à son réseau. Puisqu'il est possible d'assigner des droits différents à chaque utilisateur, ça ne doit pas poser de problème."

"Les jeunes ont grandi avec les nouveaux moyens de communication. Tout le monde s'attend à ce que nous sachions utiliser les smartphones, les tablettes, les réseaux sociaux, etc., et à ce que ces nouvelles technologies deviennent la norme. Personne ne les maîtrise mieux que nous !"

Gerd Breugelmans, 22 ans, étudiant en ingénierie commerciale, section Informatique de gestion

Niels Hofmans, 19 ans, étudiant en informatique appliquée

"Vu les avancées technologiques, je trouve normal que l'employeur ait des attentes toujours plus élevées. En informatique, on n'a jamais fini d'apprendre. Et tant qu'il y aura pénurie, les diplômés pourront se montrer assez exigeants."

"Je privilégie les entreprises qui proposent une expérience professionnelle innovante, dans le style de New World of Work. Un environnement de travail centralisé et souple, qui offre des technologies de pointe, une meilleure productivité, des solutions plus orientées vers le client et une atmosphère détendue."

Pieter Hens, 23 ans, étudiant en informatique appliquée, option Management Information Systems

Notre vie a radicalement changé en peu de temps. Le temps et l'espace étaient autrefois bien plus étroitement liés : le travail avait pour cadre un lieu déterminé et devait être accompli selon des horaires fixes. Les activités professionnelles se déroulaient au bureau, de 9 à 17 h. Tout ce qui précédait ou suivait était 'du temps libre'. "Aujourd'hui, ce cloisonnement parfait a disparu. Nos activités ne sont plus attachées à un lieu et des horaires précis. Nous travaillons au bureau, à la maison ou dans le train. Au bureau, nous nous octroyons régulièrement des pauses pour envoyer des e-mails privés ou surfer sur les réseaux sociaux", explique Jean-Marie Stas, Marketing Manager chez Belgacom.

L'appareil est essentiel

Les appareils ont joué un rôle marquant dans cette évolution. Jean-Marie Stas : "Les gens ont toujours leur smartphone ou leur tablette à portée de main, cet appareil fait en quelque sorte partie d'eux : c'est une composante de l'égosystème." Ce point de vue jette un nouvel éclairage sur la 'consumérisation de l'IT' et le 'Bring your own device', mais pose aussi un défi de taille aux départements RH. Jean-Marie Stas : "Les collaborateurs apportent leur savoir et leurs compétences à l'entreprise, mais aussi une attitude, leur conception de l'équilibre idéal entre travail et vie privée – et leur réseau social, y compris l'appareil et les applications qui permettent de se connecter à ce réseau." L'appareil a donc un rôle crucial : il offre aux travailleurs modernes la possibilité de s'ancrer réellement dans le monde moderne."

Plus de performances

Le vieillissement de la population est une autre évolution sociétale dont il faudra tenir compte. La pyramide des âges change de forme. S'il faut maintenir les coûts des pensions et des soins aux seniors à un niveau raisonnable, l'État va devoir se montrer créatif et trouver de nouvelles recettes, qui proviendront inévitablement des entreprises. Jean-Marie Stas : "Les entreprises se trouvent face à un fameux challenge. D'une part, la guerre des talents fait qu'il est de plus en plus difficile d'attirer et de garder des profils de qualité. D'autre part, la pression fiscale accrue contraint les entreprises à améliorer les performances et à faire preuve de créativité pour offrir de nouveaux produits et services."

L'implication devient capitale

L'ICT offre de nombreuses possibilités pour améliorer la productivité de votre entreprise : mobilité accrue, simplification des processus, meilleure communication machine-to-machine, intégration plus poussée ... Cela ne sera toutefois pas suffisant. "À l'avenir, vous devrez impliquer davantage vos clients et vos collaborateurs. Cette implication va devenir capitale", poursuit Jean-Marie Stas. L'implication est aussi un élément clé dans la guerre des talents : les collaborateurs qui ont noué des liens solides avec leur entreprise sont plus fidèles et obtiennent de meilleurs résultats. "Des études ont montré qu'un collaborateur fier de son travail est jusqu'à 21 % plus performant qu'un travailleur dont le niveau d'implication est minimal", affirme Jean-Marie Stas.

Comment mesurer l'implication ?

Les frais de personnel représentent généralement 60 à 70 % des coûts de fonctionnement d'une entreprise. En renforçant l'implication des collaborateurs, l'entreprise peut dès lors améliorer sensiblement sa productivité. Le plus grand défi, ce n'est pas tant le département ICT qui devra le relever, mais bien RH. Comment mesurer cette implication ? On distingue plusieurs 'niveaux' – sûr, satisfait, loyal, estimé et fier – qui sont étroitement liés à la pyramide de Maslow, relative à la classification des besoins humains. Les besoins physiologiques (manger, dormir ...) se trouvent en bas. En remontant vers le sommet, on trouve la sécurité, l'amour, l'estime et l'accomplissement de soi.

Paix intérieure

"Selon Maslow, la créativité est le sommet des aspirations humaines", poursuit Jean-Marie Stas. "Mais, pour y parvenir, il faut d'abord satisfaire tous les besoins des niveaux inférieurs. L'accomplissement de soi est nécessaire pour trouver la paix intérieure et inversement. Si vous faites l'exercice, vous devrez non seulement proposer des formations techniques et en management, mais aussi des programmes axés sur la paix intérieure." Vos collaborateurs doivent ainsi trouver un meilleur équilibre. La paix intérieure permet de mieux gérer les profonds changements du monde extérieur et d'être plus créatif. "L'arrivée des tablettes et des smartphones a perturbé cet équilibre. Les collaborateurs n'arrêtent pas d'envoyer des mails professionnels, même le soir et le week-end. À terme, cette surcharge de travail risque de freiner la productivité au lieu de l'améliorer. L'équilibre est donc indispensable à une plus grande implication."

Les défis, source d'influence

L'implication est aussi grandement liée à l'influence. Pour Jean-Marie Stas : "Chacun veut que ses actions aient une réelle portée. Avoir de l'influence. Mais cela exige tout un travail préalable. Pour avoir de l'influence, il faut savoir ce que l'on doit faire, mais aussi avoir la liberté d'action et les moyens nécessaires pour le faire. Être créatif et avoir la possibilité de terminer sa mission. Et surtout, bénéficier de la reconnaissance de ses supérieurs." Si elle veut renforcer l'implication de ses collaborateurs, l'entreprise doit leur donner les moyens d'exercer de l'influence. Et les collaborateurs doivent impérativement savoir ce que l'entreprise attend d'eux. "Les collaborateurs doivent bien connaître la stratégie de l'entreprise et trouver leur place dans des projets à court terme. En fait, il faut leur présenter un nouveau défi tous les six à neuf mois", explique Jean-Marie Stas.

Innovation et continuité

Pour associer les collaborateurs les plus compétents à chaque projet, il est bien sûr crucial de savoir qui sont les plus talentueux. "Nous revenons aux possibilités offertes par l'ICT, poursuit Jean-Marie Stas. Un réseau social interne peut être utile : un réseau similaire à Facebook ou LinkedIn, mais réservé à l'entreprise, qui permet aux collaborateurs de fournir plus d'informations à leur sujet, ou encore de partager leur savoir et leur expérience via des wikis et des blogs." Les Unified Communications assurent aussi une meilleure collaboration. Grâce au télétravail, les collaborateurs peuvent trouver l'équilibre idéal entre travail et vie privée, etc. "Il s'agit de créer un nouvel environnement au sein duquel ils peuvent s'épanouir pleinement, s'impliquer davantage et avoir plus d'influence. Ce qui demande évidemment une vision et un leadership de la part de l'entreprise : le département ICT doit mettre les technologies requises à disposition, mais les RH et d'autres départements ont aussi un rôle à jouer. L'enjeu est de trouver le juste équilibre entre l'innovation et la continuité."

Non plus un rôle de moteur, mais de soutien

Le rôle des RH devrait sensiblement gagner en importance, tandis que l'ICT se positionnera comme un soutien pour les collaborateurs et l'entreprise. Autrefois moteur de la productivité, l'ICT assumera davantage un rôle de support. Il sera l'outil permettant de mettre en œuvre les nouveaux modèles d'entreprise. Mais surtout, l'égosystème deviendra le principal ressort de l'ICT. "Les tablettes et les smartphones font désormais partie intégrante de l'égosystème, conclut Jean-Marie Stas. Il faut apprendre à gérer cette réalité. Le 'bring your own device' n'est qu'un élément d'un tout bien plus grand. L'entreprise doit se préparer aux défis futurs : le vieillissement de la population, l'afflux des digital natives ... C'est pour cette raison qu'il faut s'attacher à renforcer l'implication et l'influence des collaborateurs et essayer d'instaurer ainsi un nouvel équilibre entre l'humain et l'ICT."

Vous souhaitez réagir ?
Visitez le blog sur www.onemagazine.be.

Vous souhaitez réagir ?
Visitez le blog sur www.onemagazine.be.

Smartphones et tablettes : un nouveau défi pour les départements ICT et RH

Nouveaux appareils, nouvelles règles

Les collaborateurs utilisent de plus en plus souvent leurs propres smartphones et tablettes au travail. Ce défi supplémentaire pour le département ICT a aussi des conséquences pour les RH, puisque cette nouvelle façon de travailler impose de nouvelles règles entre l'employeur et le collaborateur. Comment les départements ICT et RH gèrent-ils cette évolution ?

Le 'Bring your own device' est certainement l'un des défis majeurs que le département ICT ait dû relever ces dernières années. Grâce à leur appareil, les utilisateurs ne doivent plus se trouver dans un lieu précis, ni attendre un moment défini, pour accéder aux données et aux applications voulues. "Aujourd'hui, c'est même tout le contraire. L'accès est possible en permanence, avec n'importe quel appareil", constate Jean-Marie Stas, Marketing Manager chez Belgacom. Dans la réalité, le 'Bring your own device' s'est implanté à des degrés divers. "Le type d'entreprise et la fonction sont déterminants", explique Marleen Smekens, Managing Partner chez Mentorprise, société de services RH. "Dans les start-up, le phénomène est bien présent, sans doute aussi parce qu'il n'y a pas encore de code de conduite à ce sujet. Les grandes entreprises sont généralement moins ouvertes à cette philosophie car elles regroupent trois à quatre générations de travailleurs, chacune avec sa culture et son identité", poursuit-elle.

Les tablettes font fureur

Souvent, c'est simplement la fonction qui fait qu'un collaborateur peut ou non utiliser son appareil personnel. "Dans le travail de nos facteurs, les critères 'lieu' et 'temps' sont déterminants. Nous sommes donc en train de développer un appareil mobile spécifique pour les facteurs, car les tablettes sont trop fragiles et ne conviennent pas pour les tournées", déclare Eric Goris, IT Director Services chez bpost. Le 'Bring your own device' est pour l'heure réservé aux fonctions de direction et à certaines fonctions administratives, mais Eric Goris relativise d'emblée : "Les tablettes font fureur et je suis persuadé qu'à terme, elles trouveront leur place dans les entreprises." Chez bpost, on constate d'ailleurs à propos du 'Bring your own device' que le critère déterminant n'est pas tant l'âge que le rôle et la fonction du collaborateur.

La limite ?

Philippe Stulens, Directeur Marketing et Distribution chez Randstad, confirme : "L'individu a un plus grand pouvoir décisionnel. Les travailleurs veulent décider quand et où ils effectueront certaines tâches. Par conséquent, vie privée et vie professionnelle sont de plus en plus imbriquées. Pour l'employeur, la question clé est de savoir ce qu'il peut accepter." La fonction du

collaborateur va largement influencer la réponse à cette question. Dans les faits, c'est souvent la direction qui a encouragé l'introduction des appareils mobiles comme les smartphones et les tablettes. "Chez nous, par exemple, le CEO a été le premier à utiliser une tablette", explique Kevin Couvreur, ICT Manager chez Music Hall, organisateur de comédies musicales, de concerts et de pièces de théâtre. "Au début, on s'en sert uniquement pour l'e-mail, mais très vite, on demande d'autres applications. Il en va de même pour les collaborateurs qui apportent leur smartphone au travail."

Un stimulant stratégique

Reste que la situation ne tarde pas à devenir complexe, puisque le département ICT est incapable d'offrir un support pour tous les appareils utilisés. Est-il judicieux d'attendre une plus grande standardisation ? Pour Eric Goris, la réponse est non : "Je ne crois pas à une future standardisation. Je pense que nous devons nous orienter vers un modèle dual : offrir un support complet pour un seul type de smartphone et un type de tablette, et autoriser les utilisateurs à choisir un autre appareil s'ils le souhaitent, mais sans support (ou presque) et à des fins de connectivité. Dans cette optique, nous étudions avec les RH la possibilité d'allouer un 'budget' (le collaborateur achèterait alors le modèle de son choix) plutôt qu'un 'appareil'." Les appareils mobiles font souvent partie du package salarial. "Une entreprise qui opte pour cette formule offre une 'récompense' stimulante à ses collaborateurs et améliore du même coup leur productivité et leur accessibilité. Je remarque aussi que les tablettes suscitent un véritable engouement, et pas seulement chez les jeunes !", souligne Frédéric Meert, responsable Facility & Procurement chez Logica, fournisseur de services ICT.

ICT fixe les règles

Le département ICT doit cependant veiller à ne pas se laisser dépasser. "L'ICT doit garder le contrôle. Fin 2010, nous avons lancé une campagne dans laquelle nous définissions un cadre pour le 'Bring your own device'", déclare Daniel Lebeau, VP Management & Information Systems chez GlaxoSmithKline. L'entreprise a elle-même incité ses collaborateurs à venir travailler avec leur appareil. Les règles sont claires : les collaborateurs bénéficient de la connectivité, ils doivent acheter l'appareil et le plan tarifaire relatif aux communications mobiles ne change pas. "Deux à trois mille collaborateurs ont accès à leur e-mail et à leur agenda, ainsi qu'à diverses applications, avec leur appareil mais ils restent en dehors du réseau protégé par le firewall", poursuit Daniel Lebeau. GlaxoSmithKline dispose aussi de 'controlled devices' appartenant à l'entreprise. Ces appareils permettent d'accéder au réseau protégé, à travers le firewall. "Nous voulons des règles claires : c'est soit noir soit blanc, le gris est exclu ! Un dernier point, qui a son importance : le projet n'a rien coûté à l'entreprise", conclut Daniel Lebeau.

Des risques pour la sécurité

La double structure mise en place chez GlaxoSmithKline souligne que l'utilisation massive de nouveaux appareils non contrôlés

"L'utilisation de smartphones et de tablettes impose des règles de conduite très claires."

Marleen Smekens, Managing Partner chez Mentorprise

"Nous nous orientons vers un double modèle : un support complet pour un type de smartphone et un type de tablette, ou juste une offre de connectivité si l'utilisateur préfère un autre appareil."

Eric Goris, IT Director Services chez bpost

"L'ICT ne doit pas se limiter à un rôle de facilitateur, mais proposer des solutions inspirantes, qui développent la créativité."

Philippe Stulens, Directeur Marketing et Distribution chez Randstad

"Le challenge consiste, en partie, à apprendre aux collaborateurs à gérer ce nouvel environnement, y compris les risques pour la sécurité."

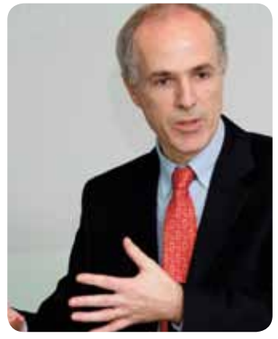
Kevin Couvreur, ICT Manager chez Music Hall

"La dimension RH est très importante : grâce aux appareils mobiles, les collaborateurs peuvent trouver un meilleur équilibre entre travail et vie privée."

Frédéric Meert, responsable Facility & Procurement chez Logica

"Le 'Bring your own device' doit être assorti de règles claires. C'est soit noir soit blanc : le gris est exclu !"

Daniel Lebeau, VP Management & Information Systems chez GlaxoSmithKline



"L'accès aux données et applications n'est plus conditionné par un lieu et un moment précis. Il est permanent."

Jean-Marie Stas, Marketing Manager chez Belgacom

"Les tablettes et les médias sociaux vont avoir une influence majeure sur plusieurs processus HR."

Jean-Marc Verbist, VP Human Capital chez Belgacom

entraîne des risques pour la sécurité. "Je pense aux virus et aux logiciels malveillants, mais aussi à la problématique de la propriété intellectuelle", explique Marleen Smekens. "Il n'est pas rare de trouver des informations sensibles concernant des personnes et des entreprises sur un smartphone ou une tablette. Or il est bien plus facile 'd'emporter' ces documents par le passé, quand il fallait sortir du bureau avec une pile de papiers." Mais tout retour en arrière est impensable. "Le succès des smartphones et des tablettes ne fléchira pas. Voilà pourquoi le 'Bring your own device' ne représente pas seulement un défi technique pour le département IT", affirme Jean-Marc Verbist, VP Human Capital chez Belgacom.

Des règles claires

Il faut en effet des règles claires, définies de préférence dans un code de conduite. "Beaucoup d'entreprises – même les plus grandes – n'ont pas ce genre de code", souligne Marleen Smekens. La question s'inscrit donc dans une problématique plus vaste. Face à cette modification radicale des conditions de travail, les entreprises doivent revoir les directives adressées au personnel. Pour Frédéric Meert, "Tout cela s'inscrit dans l'évolution vers le smart working. Nous devons aussi en tenir compte. L'enjeu, c'est que les collaborateurs soient plus efficaces et trouvent un meilleur équilibre entre travail et vie privée." Mais que doit spécifier le code de conduite d'une entreprise à propos des tablettes ? Les avis en la matière sont partagés. Philippe Stulens : "Tous les collaborateurs ont accès à Internet. Nous faisons quelques suggestions afin d'assurer une utilisation judicieuse des médias sociaux." C'est une constatation importante. "Les tablettes et médias sociaux ont non seulement une forte influence sur l'ICT, mais aussi sur les ressources humaines. Les processus RH (recrutement, formation, rémunération & avantages sociaux, gestion des compétences ...) vont subir de profondes transformations", analyse Jean-Marc Verbist. Et c'est à ce niveau que l'ICT peut aider les collaborateurs à évoluer sensiblement. "L'ICT ne doit pas se limiter à un rôle de facilitateur, mais proposer des solutions inspirantes qui permettent aux collaborateurs d'améliorer leurs performances en développant leur créativité", insiste Philippe Stulens.

Un rôle crucial pour les RH

L'association 'appareils mobiles + médias sociaux' entraîne des changements fondamentaux dans le fonctionnement de l'ICT – et dans la façon dont les travailleurs utilisent l'ICT. "Le challenge, c'est d'apprendre aux travailleurs à mieux gérer ces nouvelles possibilités, en commençant par leur montrer les risques pour la sécurité", explique Kevin Couvreur. Autrement dit : les RH doivent, plus que jamais, jouer un rôle crucial. Marleen Smekens : "Techniquement parlant, presque tout est possible, mais nous ne pouvons pas oublier l'humain." La technologie peut certes favoriser un meilleur équilibre entre travail et vie privée, mais le risque d'excès n'est jamais exclu. "Le danger, c'est que les travailleurs ne puissent plus faire la part des choses, déclare Kevin Couvreur. L'utilisateur doit aussi oser éteindre son appareil." Sur ce point également, les RH devront donc préciser la ligne à suivre.

"Le concept du 'Bring your own device' n'est pas neuf chez nous. Mais l'apparition de la tablette accroît la pression sur l'ICT."

Paul Vandeloo, Vice-Président ICT, et **Lisbeth Decneut**, Directrice RH chez imec

Dans la guerre des talents, les entreprises mettent tout en œuvre pour attirer et conserver les collaborateurs fiables. Le fait que ces derniers puissent utiliser leur smartphone ou tablette dans le cadre de leur fonction peut constituer un argument supplémentaire. Chez imec, il s'agit toutefois souvent aussi d'une nécessité pratique.

imec et la question du 'Bring your own device'

Une condition de base plutôt qu'un atout supplémentaire

Company profile imec

imec est un institut de recherche en nanoélectronique et en nanotechnologie. Le siège du centre de recherche établi à Louvain emploie presque 2.000 collaborateurs, dont ± 600 résidents industriels et chercheurs invités. Ses débouchés sont les soins de santé, l'électronique intelligente, l'énergie renouvelable et les transports.

Pour la plupart des entreprises, le 'Bring your own device' est un thème tout à fait nouveau. Chez imec, c'est loin d'être le cas, notamment en raison du modèle d'entreprise de cet institut de recherche. Outre ses propres collaborateurs, imec emploie de nombreux résidents industriels. Il s'agit de collaborateurs issus d'entreprises pour lesquelles imec effectue des recherches, et qui viennent renforcer l'équipe de projet concernée à Louvain. "Leurs noms ne figurent pas sur notre liste de paie", explique Paul Vandeloo, Vice-Président ICT chez imec. "Quand ils viennent avec un ordinateur portable, celui-ci appartient souvent à leur employeur." imec leur offre la connectivité, afin qu'ils puissent se connecter au réseau d'imec ainsi qu'à celui de leur employeur. imec offre à ses propres collaborateurs un PC standard, avec tout l'équipement. Certains reçoivent aussi un smartphone.

Utilisation accrue des tablettes

Mais la tendance ne s'arrête pas là. L'apparition de la tablette a considérablement accéléré les choses. Ces derniers mois, imec a recensé la présence de quatre cents tablettes et smartphones, soit environ 20 pour cent des utilisateurs finaux. "Les utilisateurs de tablette veulent avant tout avoir accès à leurs e-mails, à leur agenda et à leurs contacts", poursuit Paul Vandeloo. "Ils disposent d'une connexion via le réseau public sans fil. Par ailleurs, nous leur donnons les consignes nécessaires pour configurer eux-mêmes leur appareil." imec examine actuellement comment accroître l'utilisation de la tablette, notamment pour consulter l'intranet et utiliser certaines applications d'entreprise. "Le phénomène a quand même un certain impact sur l'ICT. Plus la diversité d'appareils et de systèmes d'exploitation est importante, plus les besoins en matière de sécurité se font pressants et plus la gestion devient complexe."

Concurrence impitoyable

Dans la pratique, imec voit surgir la tablette chez la plupart de ses collaborateurs : managers, scientifiques et autres profils. L'ouverture affichée par le département ICT face à la tendance du 'Bring your own device' se répercute également sur le département RH. "Dans notre secteur, la concurrence est particulièrement rude", explique la Directrice RH Lisbeth Decneut. "Pas seulement avec les autres instituts de recherche, mais aussi avec les entreprises qui font de la recherche et du développement de nouveaux produits et applications." La guerre pour les meilleurs talents sévit peut-être encore plus durement chez eux que dans d'autres secteurs, certainement parce qu'il s'agit d'une guerre internationale. imec compte 71 nationalités parmi ses collaborateurs. Même en pleine crise économique, la demande en ingénieurs et en chercheurs reste plus élevée que l'offre. "Dans ce contexte, on ne peut se passer du 'Bring your own device'", ajoute Lisbeth Decneut. "Ce n'est pas la raison pour laquelle on choisit de travailler chez imec, mais c'est une condition de base qui ne peut faire défaut dans votre offre en tant qu'employeur."

Digital natives

La thématique du 'Bring your own device' est souvent associée à la génération Y. Les smartphones et tablettes font en effet partie intégrante de leur mode de vie. Lisbeth Decneut : "Nous adaptons notre stratégie à ce mode de vie, notamment via notre politique de communication et de recrutement via Facebook et LinkedIn, ou encore en proposant à nos collaborateurs un outil comme Yammer, qui stimule la collaboration entre collègues." imec s'aperçoit que les attentes du 'digital native' se situent souvent au point de convergence entre RH et ICT. L'institut de recherche s'attelle notamment à l'élaboration d'une plateforme d'unified communications grâce à laquelle les collaborateurs de la génération Y auront accès aux outils dont ils se servent aussi en dehors du travail, comme le chat vidéo et le partage de documents. Paul Vandeloo : "Les départements RH et ICT se concertent régulièrement sur ce type de question. Nous avons créé ensemble un comité de pilotage visant notamment à aligner au mieux nos stratégies commerciale et ICT."

Next Generation-Firewall, Secure Web Gateway & Mobile Device Protection

La sécurité mobile en 3 étapes

Le monde est plus mobile que jamais. Grâce à leur ordinateur portable, smartphone ou tablette, vos collaborateurs sont à tout moment en ligne. Ils utilisent d'ailleurs de plus en plus souvent leurs propres appareils à des fins professionnelles. Ce qui n'est pas sans augmenter le risque de virus, d'attaque virtuelle et de fuite de données. L'accès mobile aux applications et aux données exige donc davantage de sécurité. Voici une méthode en trois étapes pour y parvenir.

1 Next Generation-Firewall

La protection des applications et des données essentielles à votre entreprise commence par l'installation d'un firewall efficace. Un pare-feu traditionnel protège l'environnement IT en empêchant les indésirables d'y pénétrer. Le Next Generation-Firewall de Check Point, partenaire de Belgacom, propose une autre approche. Ce firewall identifie les applications qui cherchent à accéder au réseau de l'entreprise et sélectionne celles qui y sont autorisées. Cette solution contrôle non seulement les programmes et l'identité des utilisateurs, mais régit aussi l'accès mobile à l'environnement IT en fonction de divers paramètres.

Une vigilance indéfectible

Le Next Generation-Firewall repose sur le contrôle de l'accès aux applications. Il combine protection et vérification de l'identité de l'utilisateur et de l'application. La solution permet ainsi à vos collaborateurs d'avoir accès à certaines applications, sans mettre en péril la sécurité de votre environnement IT. Aucune application n'échappe à la vigilance du firewall, qui contient une liste de plus de 100.000 applications et widgets de sites de réseaux sociaux.

Une protection contre les menaces

Le Next Generation-Firewall vous permet de définir le profil de vos collaborateurs et de créer des groupes d'utilisateurs. Résultat : le département IT de votre entreprise gère plus facilement l'accès au réseau et aux applications, en fonction de l'identité et du profil de chacun. On notera que le Next Generation-Firewall offre, via des connexions VPN sécurisées et un système de cryptage, la protection nécessaire contre les menaces potentielles auxquelles s'expose l'utilisateur mobile.

2 Secure Web Gateway

Le deuxième pilier sur lequel repose la protection de votre réseau d'entreprise contre les menaces du Web 2.0 est le Secure Web Gateway de Blue Coat, autre partenaire de Belgacom. Grâce à cette solution, vous contrôlez les activités de vos collaborateurs sur le Web 2.0 et protégez votre réseau contre les menaces de la Toile. Les blogs, les wikis, les réseaux sociaux, les messageries instantanées, les applications de partage de fichiers : chacun est susceptible de contenir des malwares.

Double protection

Le Secure Web Gateway se compose d'une plateforme paramétrable, qui assure à la fois la sécurisation des communications en ligne et le soutien rapide des applications de l'entreprise. Cette solution hybride, qui combine un contrôle sur site avec des services dans le cloud, vous permet d'assurer la gestion du contenu, des utilisateurs, des applications et des protocoles de manière ultra-flexible.

62 millions de clients satisfaits

Concrètement, Secure Web Gateway vérifie que les sites les plus utilisés ne présentent aucun danger et analyse les menaces potentielles auxquelles est exposé le portail à proprement parler. La solution utilise pour ce faire des moteurs antimalware mis à jour toutes les 5 minutes. Enfin, elle recherche en permanence les éventuels malwares, sans ralentir la vitesse des systèmes. À l'heure actuelle, le Secure Web Gateway protège 62 millions d'utilisateurs, ce qui représente chaque jour 6 milliards d'évaluations de la sécurité (des applications, du contenu ...).

Business benefits

- Protection du trafic sur le réseau au niveau des applications
- Utilisation sécurisée des réseaux sociaux, des wikis, etc.
- Contrôle du contenu, des utilisateurs, des applications et des protocoles
- Sécurité des points finaux mobiles via des connexions sécurisées
- Mesures de protection des données en cas de perte ou de vol

3 Mobile Device Protection

Le troisième pilier protège les appareils mobiles. L'avènement des smartphones et des tablettes et de la philosophie du 'Bring your own device' – laquelle permet aux collaborateurs d'avoir accès aux applications et données professionnelles depuis leurs appareils mobiles personnels – a fait naître de nouvelles menaces. Mobile Device Protection, une solution signée Juniper, un partenaire de Belgacom, protège de manière optimale les appareils mobiles de vos collaborateurs.

Real time scanning

Il est bien entendu primordial que la connexion avec les applications et les données se fasse de manière sûre, à l'aide d'une connexion VPN sécurisée. Parallèlement, la solution protège les appareils contre les malwares. Les mises à jour anti-virus sont automatiques et les fichiers reçus, via Bluetooth, wifi, un logiciel de synchronisation de bureau, etc. sont analysés en temps réel. De plus, une fois installé sur les appareils mobiles, Mobile Device Protection fait également fonction de firewall. La solution surveille le trafic de données entrant et sortant, filtre les paquets au niveau du réseau et utilise des listes blanches et noires pour le filtrage des spams, également pour les SMS et les conversations.

Pas de fuite de données

Vos collaborateurs enregistrent et conservent sur leurs appareils des informations d'une importance capitale pour votre entreprise, ainsi que d'autres fichiers confidentiels : le sujet reste donc délicat. En cas de perte ou de vol, certaines informations sensibles, stockées sur leur smartphone ou tablette, risquent de tomber entre de mauvaises mains. La solution garantit donc la protection et la sauvegarde des données personnelles et professionnelles. Qui dit perte d'appareil, ne dit donc pas nécessairement perte de données. De plus, le repérage GPS permet de localiser l'appareil en question. Celui-ci peut même être verrouillé à distance et son contenu intégralement supprimé.

Plus d'info ?

Pour en savoir plus au sujet des solutions Security de Belgacom, veuillez vous adresser à votre Account Manager.

Alken-Maes opte pour la téléphonie IP

Une nouvelle recette de téléphonie

Il y a un an, les brasseries Alken-Maes quittaient leur siège de Waarloos pour emménager dans un nouveau bâtiment situé à Malines. L'entreprise y a dessiné une infrastructure ICT entièrement nouvelle, profitant de l'occasion pour passer à la téléphonie IP.

Company profile

Alken-Maes appartient à la Heineken Company. L'entreprise emploie 500 collaborateurs, répartis entre son siège central de Malines et ses brasseries d'Alken, Opwijk et Kobbegem. Alken-Maes produit chaque année environ 1,4 million d'hectolitres de bière, ce qui représente un chiffre d'affaires de 200 millions d'euros.

"Nous avons travaillé très vite. En six mois, nous avions choisi et implémenté notre nouveau système de téléphonie IP."

Rudi Vandeweyer, IS Manager chez Alken-Maes

Fort d'une part de marché de douze pour cent, Alken-Maes est la deuxième entreprise brassicole du pays. L'entreprise a atteint ce rang grâce à un portefeuille de six marques réputées : les pils Maes et Cristal, les bières d'abbaye Grimbergen et Affligem, et les bières fruitées Mort Subite et Desperados, au goût tequila. Alken-Maes produit également un large assortiment de bières locales, dont la Ciney, la Brugs Wit et la Postel. L'entreprise possède des brasseries à Alken, Opwijk et Kobbegem, et des centres de distribution à Grimbergen, Wellen et Middelkerke. Il y a un an, elle s'est installée dans un siège flambant neuf situé à Malines.

Ni téléphonie ni infrastructure IT

"L'ancien bâtiment à Waarloos ne répondait plus à nos besoins en termes d'ergonomie, de situation et d'image", explique Rudi Vandeweyer, IS Manager. "Bref, il était devenu trop petit pour nous." Alken-Maes a choisi de rester dans la région et de s'installer dans un nouveau siège à Malines, le long de l'E19 Anvers-Bruxelles, où sont regroupés tous ses services centraux : Finance, RH, Marketing, Sales, IT et tous les services de soutien. Rudi Vandeweyer : "L'aménagement intérieur a entièrement été réalisé par nos soins. Côté téléphonie et infrastructure IT, là aussi, tout était à faire", explique Rudi Vandeweyer.

Le bon vieux téléphone

Pour ce qui est de la téléphonie, le choix fut vite fait. Rudi Vandeweyer : "Nous avons tout de suite opté pour un système IP". Au départ, Alken-Maes a également envisagé la possibilité de remplacer tous les téléphones fixes par des softphones. "Nos collaborateurs nous ont clairement fait comprendre qu'ils n'étaient pas encore prêts à abandonner leur bon vieux combiné au profit d'un laptop équipé pour téléphoner", explique Rudi Vandeweyer. La nouvelle infrastructure IP devait aussi fonctionner sans peine avec les centrales Avaya déjà installées à Alken et Wellen. Au final, c'est la proposition de Belgacom qui a été retenue.

Une course contre la montre

L'avis de l'utilisateur final a pesé lourd dans la procédure de sélection. Rudi Vandeweyer : "Le choix s'est fait en concertation avec les collaborateurs. Eux-mêmes avaient défini une série de critères, dont nous avons tenu compte dans la décision finale." La nouvelle solution se compose d'une centrale IP et de deux cents téléphones IP Avaya. "Le défi n'était pas facile à relever. Le déménagement s'est passé très vite. Nous avions à peine six mois pour choisir et implémenter le système. Heureusement, Belgacom a pu respecter nos délais serrés", se réjouit Rudi Vandeweyer.

Une base solide

Un des volets connexes du projet consistait en l'installation d'un nouveau contact center. Rudi Vandeweyer : "La téléphonie reste essentielle à nos yeux. Nous voulons à tout prix continuer à aborder le client par téléphone, plutôt que de le renvoyer simplement vers un site Web. Notre contact center est géré par une équipe d'une trentaine de commerciaux qui appellent nos clients, notamment dans le cadre d'actions spéciales." Ces collaborateurs ont eux aussi pu formuler leurs besoins spécifiques lors du processus de sélection, ce qui a d'ailleurs orienté le choix vers un autre modèle d'Avaya. "La nouvelle infrastructure IP du siège constitue une base solide et évolutive", ajoute Rudi Vandeweyer. "Elle nous permettra notamment d'étendre les fonctionnalités du contact center et de l'intégrer dans SAP."

Business benefits

- Solution conforme aux attentes des collaborateurs
- Évolutivité garantie
- Intégration avec les installations des autres sites

Vous trouverez d'autres témoignages sur : www.onemagazine.be

"Avec Mobile Postcard, l'utilisateur d'un smartphone ou d'une tablette découvre le plaisir de la 'vraie' carte postale."
Walter Mortelmans et Myriam Zonderland, CEO et Senior Project Manager chez The Ring Ring Company

The Ring Ring Company crée une app pour bpost

Carte postale d'hier et smartphone

Avec l'app Mobile Postcard, les 'digital natives' découvrent les charmes de la carte postale traditionnelle. Mieux : à l'aide d'un smartphone ou d'une tablette, ils choisissent eux-mêmes l'illustration de la carte. L'application, un succès pour bpost, est signée The Ring Ring Company. Belgacom veille à la disponibilité des données et des systèmes sous-jacents.

Dans le sillage du smartphone et de la tablette, une nouvelle activité est née : les apps ou applis mobiles. À l'origine, The Ring Ring Company développait des services téléphoniques interactifs. L'entreprise s'est mise par la suite aux services mobiles. Depuis deux ans, elle crée aussi des apps : ses spécialistes imaginent le concept, développent les programmes et interviennent en tant que partenaires techniques des clients. L'app Mobile Postcard en est un bel exemple. "Cette app est en quelque sorte le trait d'union entre les services postaux traditionnels de bpost et le monde mobile", explique Walter Mortelmans, CEO de The Ring Ring Company. "Nous avons développé l'application et mené à bien l'intégration technique de l'ensemble. Bref, un service complet."

Message personnel

Mobile Postcard (www.bpost.be/mobilepostcard) allie l'utilisation d'un appareil mobile et le charme désuet de la carte postale. Le propriétaire d'un smartphone peut télécharger gratuitement l'app via l'App Store ou sur Android Market. Prenez une photo, ajoutez un message personnel, indiquez l'adresse du destinataire et, le lendemain, le facteur déposera dans la boîte aux lettres une carte postale avec la photo que vous avez prise.

bpost souhaite tirer parti de Mobile Postcard pour attirer l'attention des adeptes des nouvelles technologies sur l'intérêt d'une carte postale personnalisée. Le succès est au rendez-vous : six mois après le lancement de Mobile Postcard en juin dernier, 30.000 cartes postales étaient déjà arrivées dans les boîtes aux lettres. Un résultat qui dépasse largement les attentes !

Haute disponibilité

"Pour gérer les données de Mobile Postcard, nous avons créé notre propre cloud sur Belgacom Explore", explique Geoffroy Docq, CTO de The Ring Ring Company. "Lorsqu'un utilisateur envoie une photo, nous transmettons les données à l'imprimerie via Explore. The Ring Ring Company veille par la même voie à la redondance de la connectivité de ses données. L'infrastructure dans laquelle The Ring Ring Company conserve et gère toutes les données est hébergée dans un data center de Belgacom. La disponibilité revêtait une importance primordiale : si l'app s'exécute localement sur l'appareil de l'utilisateur, le système doit pouvoir réagir immédiatement dès le moment où celui-ci transmet une photo." Geoffroy Docq poursuit : "À ce stade, il faut que le traitement de la commande et la transmission des informations se déroulent sans interruption. La paire Belgacom Explore et Belgacom Netcenter nous offre les garanties nécessaires."

Paiement : intelligent et rapide

"Dans l'ensemble du concept, la rapidité occupe une place cruciale", explique Myriam Zonderland, Senior Project Manager chez The Ring Ring Company. "Quand l'utilisateur soumet une photo avant 15 heures, bpost fait le nécessaire pour qu'elle soit remise à son destinataire dès le lendemain." Il en coûte 2,39 euros au client. Celui-ci peut aussi acheter 5 ou 10 crédits ; dans ce cas, une carte postale ne revient plus qu'à, respectivement, 1,99 euro ou 1,69 euro. Pour le paiement du service, The Ring Ring Company a aussi intégré PingPing. L'app comporte un bouton qui conduit l'utilisateur sur le site sécurisé de PingPing. Là, un clic suffit pour confirmer le paiement. "Les entreprises qui le souhaitent peuvent personnaliser Mobile Postcard", conclut Walter Mortelmans. "L'app se transforme alors en un instrument d'image de marque."

Company profile

À ses débuts, il y a vingt ans, The Ring Ring Company développait des services téléphoniques interactifs. L'entreprise de Zaventem conçoit aujourd'hui des apps mobiles pour iOS, Android, BlackBerry et Windows Phone.

Business benefits

- Disponibilité garantie
- Paiement intelligent
- Traitement et remise rapides

Sabine Everaet (The Coca-Cola Company), CIO of the Year

À propos de l'IT et des goulots

The Coca-Cola Company a engagé ses différents départements dans un processus de profonde transformation. Le département IT y joue bien entendu un rôle clé. "Le département IT doit être capable de prévoir d'éventuels problèmes opérationnels et d'élaborer d'emblée un certain nombre de solutions pour les résoudre", affirme Sabine Everaet, CIO Europe de The Coca-Cola Company.

"La façon dont les jeunes entreprises évoluent et se renouvellent continuellement peut être très instructive pour nous."
Sabine Everaet,
CIO Europe de
The Coca-Cola Company

Sabine Everaet portera le titre de 'CIO of the Year' jusqu'à la fin de l'année 2012. Les lecteurs de Data News l'ont nominée et le jury a ensuite fait son choix. Elle devient ainsi la première femme CIO de l'Année. "Vu ma grande expérience internationale, j'ai pu demander à un grand nombre de gens de voter pour moi", relativise-t-elle. "Et mon poste offre aussi pas mal de visibilité." Qu'elle soit la première femme à décrocher cette distinction a sans doute fait davantage de bruit dans notre pays que chez Coca-Cola. "Ici, je suis la troisième femme d'affilée à exercer la fonction de CIO Europe. Ce qui a changé, c'est que je fais maintenant partie de la direction des activités européennes. Cela n'a pas été évident d'atteindre ce niveau, et les attentes sont immenses."

Un projet SAP pour débuter

Sabine Everaet dirige un département IT composé de 45 collaborateurs actifs sur 9 sites. La gestion des data centers européens et les services de helpdesk sont confiés à Atos – respectivement à Voronesh (Russie) et à Manille (Philippines). Dans la plupart des 26 agences, les services informatiques aux utilisateurs finaux sont aussi pris en charge par Atos. Le siège central (Atlanta) est responsable du développement des applications et collabore essentiellement avec des sous-traitants offshore. Sabine Everaet travaille depuis longtemps chez Coca-Cola. Après des études d'ingénieur commercial et un premier emploi chez KPMG, elle a rejoint la célèbre multinationale en 1995, sur les recommandations d'un ex-collègue. "Comme chez KPMG, j'ai commencé par travailler sur un projet SAP", explique-t-elle. "Plus tard, je suis devenue IT account manager pour la Belgique, les Pays-Bas et la France. J'ai ensuite été nommée Directeur IT Europe des Project Management Office & Shared Services."

Apprendre à connaître le secteur

En 2007, Sabine Everaet est devenue Deployment Director d'un programme international destiné à créer des synergies, tant au niveau des processus que des systèmes, entre plus de 300 embouteilleurs. "Outre le marketing et l'innovation, l'activité clé de The Coca-Cola Company est de fabriquer des sirops et de les vendre à des embouteilleurs. Nous mettons aussi à leur disposition des processus et des systèmes standard. J'ai contribué à la mise en œuvre de ce programme au niveau mondial. Sur le plan personnel, l'expérience a été très éprouvante, parce que je voyageais constamment, mais aussi très enrichissante. J'ai appris à très bien connaître le secteur des embouteilleurs et à découvrir des cultures très différentes puisque je me suis rendue, entre autres, en Chine, en Australie, en Afrique du Sud et aux Philippines", explique-t-elle. Toutes ces expériences ont forgé sa vision actuelle : il faut un véritable partenariat entre l'entreprise et le département IT.

Pas question d'attendre !

"Un département IT ne peut pas attendre que l'entreprise pose une question, il doit se montrer proactif, prévoir les problèmes les plus cruciaux et avancer un certain nombre de solutions avant même que ces problèmes ne se posent", estime Sabine Everaet. Elle consacre près de la moitié de son temps aux embouteilleurs européens. "Nous allons par exemple soutenir la consolidation de sept embouteilleurs espagnols. Il y a aussi énormément à faire en Europe de l'Est et en Allemagne, où la mise en place des processus et systèmes standard est toujours en cours", ajoute-t-elle. Dans la mesure du possible, Coca-Cola tente d'assurer un déploiement central des programmes critiques. Un plan de transformation de 3 ans a été lancé dans les départements RH et Finance du monde entier – avec le soutien d'IT. Désormais, l'accent est davantage placé sur les fonctions plus proches du consommateur, e.a. marketing.

Que se passe-t-il ailleurs ?

Le département IT doit non seulement être attentif aux besoins de l'entreprise, mais aussi tenir compte de ce qui se passe dans le monde. "Aujourd'hui, nous pouvons difficilement faire abstraction de Facebook, d'Amazon et de Google, affirme Sabine Everaet. C'est une évolution qui bouleverse profondément l'univers IT. Coca-Cola s'adresse avant tout aux jeunes de 12 à 19 ans. Or, ce groupe cible accorde une grande importance aux applications mobiles et aux réseaux sociaux." D'où l'idée de développer une plate-forme intégrée permettant d'utiliser plus efficacement ce genre d'outils. "Le but est d'informer le consommateur, mais aussi de mettre sur pied une approche marketing différente et innovante, via les médias sociaux", souligne la CIO.

La marque la plus célèbre au monde

Sabine Everaet donne un exemple : "En termes d'approche, la communication via Facebook n'a rien à voir avec un spot TV classique." Coca-Cola est la marque la plus célèbre au monde. Cette renommée offre un avantage dans le sens où une entreprise comme Facebook accueille volontiers l'idée d'une collaboration." Nous nous réunissons pour déterminer comment nous pouvons introduire ces nouveaux outils dans notre organisation marketing. La façon dont les jeunes entreprises évoluent et se renouvellent continuellement peut être très instructive pour nous. Elles adaptent sans cesse leur business model, avec une telle créativité que les valeurs sûres n'ont d'autre choix que de suivre le mouvement."

Identikit

Sabine Everaet (44 ans) a obtenu son diplôme d'ingénieur commercial à la KU Leuven. Elle a entamé sa carrière chez KPMG Management Consulting. Engagée comme business analyst chez The Coca-Cola Company en 1995, elle a ensuite occupé diverses fonctions, entre autres Directeur IT Europe des Project Management Office & Shared Services. CIO Europe depuis 2009, Sabine Everaet est responsable de toutes les activités ICT de Coca-Cola en Europe. Mariée, elle a une fille et un fils.

Coca-Cola et the war for talent

Ce nouveau rapport à la technologie ne s'observe d'ailleurs pas seulement chez les tout jeunes consommateurs, mais aussi chez les jeunes de la génération Y, qui arrivent aujourd'hui sur le marché du travail. "Coca-Cola est une marque forte, il est donc un peu plus facile d'attirer des spécialistes IT compétents. Et il y a effectivement une évolution dans les profils que nous engageons", poursuit Sabine Everaet. Il ne s'agit plus tant de recruter ces consultants types qui ont, entre autres, la cote auprès des grandes entreprises de conseil, mais plutôt des jeunes professionnels qui ont fait de la gestion de projets dans une agence de marketing par ex. "Dans la jeune génération, le débat autour du 'Bring your own device' est inévitable", affirme Sabine Everaet. "En tant qu'employeur, nous ne pouvons pas nous permettre de ne pas nous y intéresser. Nous devons prendre le train en marche. D'où notre politique très claire à cet égard : tous nos collaborateurs peuvent travailler avec leurs iPad et iPhone personnels, même si nous précisons immédiatement que nous n'offrons pas de support et que nous prévoyons la possibilité d'effacer à distance toutes les données présentes sur l'appareil – en cas de vol par ex. Nous testons aussi des appareils qui tournent sur un autre système d'exploitation. Enfin, les coûts liés à ces appareils sont évidemment à charge des travailleurs."

Support pour iPad

"Nous avons aussi commencé à acheter des iPad et à proposer un support technique au senior management, pour qui nous avons aussi développé des dashboards et des applications d'autorisation. Un projet pilote est en cours avec l'iPhone. Étant donné que nos collaborateurs voyagent énormément, nous voulons une estimation précise des coûts. Le data roaming coûte en effet beaucoup plus cher qu'avec un BlackBerry."

Réduire les coûts

"La situation économique a bien sûr un impact sur nos projets de 2012", reconnaît la CIO de l'Année. "Les pressions sur les coûts sont plus fortes que prévu. La transformation du back-office est terminée, mais nous poursuivrons les efforts de stabilisation et d'optimisation. Vu la nécessité de réduire les coûts, nous allons automatiser et perfectionner un plus grand nombre de processus. Nous ne pouvons pas non plus sous-estimer l'importance des 'big data'. Marketing et Finance – les deux départements qui, par définition, rassemblent une énorme quantité d'informations structurées et non structurées – ont longtemps travaillé en parallèle sur le plan des systèmes BI. La mission du département IT est de les faire converger, afin que l'entreprise puisse prendre des décisions plus rapides et plus pertinentes. Ce qui sera crucial dans le contexte économique actuel."

Une équipe de vente plus efficace grâce à Belgacom CRMobile

La mobilité au service des ventes

Selon le bureau d'études IDC, 1,19 milliard de travailleurs seront 'mobiles' d'ici 2013. Aujourd'hui déjà, n'importe quel appareil mobile vous permet de travailler où et quand vous le voulez. Seul bémol : les applications logicielles ne sont pas toujours compatibles avec tous les appareils. D'où l'intérêt de Belgacom CRMobile, une solution qui améliore l'efficacité des équipes de vente et offre un large choix d'appareils et de systèmes d'exploitation mobiles. Et ce, en toute sécurité !

Depuis toujours, les vendeurs se déplacent régulièrement. Autrefois, ils notaient sur papier les rapports de visite ou les commandes et les traitaient ensuite sur PC. Aujourd'hui, ils peuvent sauvegarder immédiatement ces informations essentielles sur leur appareil, chez le client, grâce à Belgacom CRMobile. Un outil supplémentaire pour améliorer leur productivité et leur flexibilité !

En ligne et hors ligne

Belgacom CRMobile est une application complète conçue pour les vendeurs : consulter les listes/l'historique des clients, enregistrer des commandes, vérifier les stocks, suivre les campagnes de marketing ... tout est possible avec un appareil mobile ! Les données sont en outre synchronisées sur-le-champ avec le back-office central. Les collègues qui se trouvent au bureau disposent ainsi à tout moment des données les plus récentes. Et même en l'absence de connexion Internet, l'utilisateur peut continuer à travailler hors ligne : la synchronisation aura lieu dès que la connexion sera de nouveau disponible.

Pas de restrictions au niveau du matériel

Les applications mobiles, surtout les applications professionnelles assez lourdes, sont souvent assorties de restrictions technologiques au niveau du matériel ou des systèmes d'exploitation. L'utilisation parallèle de plusieurs technologies est de surcroît très complexe et coûteuse. Aussi, les organisations sont-elles parfois contraintes d'opter pour un hardware spécifique. Avec Belgacom CRMobile, ces restrictions disparaissent et le choix du matériel est avant tout lié à vos besoins. L'application peut tourner sur plusieurs types d'appareils et plusieurs systèmes d'exploitation. Et si vous êtes un client Belgacom, vous avez la certitude de disposer du meilleur réseau mobile en Belgique.

Pour toutes les entreprises

Belgacom CRMobile repose sur le logiciel de gestion des clients Microsoft CRM Dynamics et convient à toutes les entreprises, des PME aux grandes organisations. L'application s'intègre de surcroît parfaitement dans votre environnement. Et puisqu'il s'agit d'une application cloud, vous profitez des avantages d'une solution en ligne : moins d'investissements matériels et pas de souci concernant les mises à jour, la maintenance et la sécurité. Vous payez uniquement ce que vous utilisez et les données sensibles de votre entreprise sont conservées en toute sécurité. Vous pouvez donc vous concentrer pleinement sur vos activités.

Business benefits

- Mobilité : vous travaillez où et quand vous le voulez
- Cloud computing : coût par utilisateur et environnement IT simple sur mesure
- Protection : sécurité sans faille et back-up automatisés
- Multi-device : convient à plusieurs types d'appareils et systèmes d'exploitation
- Connectivité : le meilleur réseau mobile en Belgique

Plus d'infos ?

Pour en savoir plus sur CRMobile, prenez contact avec votre Account Manager, consultez www.belgacommobileapplications.be ou appelez le 02 202 96 63.

Transparence

Les membres de l'équipe IT de Brigitte Clerinx possèdent des compétences diverses et complémentaires. Une nécessité, car l'équipe fournit des services à un large éventail de clients internes opérant aussi bien depuis le siège d'Anvers que depuis la Russie, le Kazakhstan, l'Ouzbékistan, la Chine, l'Allemagne, les Pays-Bas ou la France.

"Mon équipe se compose de six informaticiens de formation, qui ont chacun leur spécialité. Nous avons de bons développeurs – nous créons également des applications sur mesure pour nos clients –, mais aussi des personnes capables de conseiller nos clients sur le plan du matériel. Un de nos collaborateurs est un véritable expert en VPN. Un autre parle couramment le russe, ce qui est nécessaire vu que nous avons des clients internes en Russie, tandis que plusieurs maîtrisent le français à la perfection. Bref, une équipe bien équilibrée. Une communication efficace est pour moi une absolue nécessité. Nous nous voyons toutes les six semaines, même si la charge de travail ne nous le permet pas. Lors de ces réunions, nous examinons les chiffres, nous discutons de l'avancement des différents projets et nous définissons les priorités. Je veux que mon département soit perçu comme un groupe de personnes sur lesquelles l'on peut compter à tout moment. Et c'est d'ailleurs le cas. Je suis fière de mon équipe car, malgré sa petite taille, elle arrive à fournir du bon travail. C'est incroyable : je n'ai jamais entendu un "non, pas possible". Bien entendu, pour obtenir ce résultat, il faut savoir motiver, faire primer l'intérêt de l'équipe et dialoguer de façon intense et ouverte. Nos défis pour l'avenir ? Je dirais la sécurité et la rapidité. Un jour, nous sommes restés coupés du monde extérieur durant 4 heures, en raison d'un problème externe. Une situation impensable pour notre métier. Nous devons donc mieux nous armer contre les menaces venant de l'extérieur. En outre, nous devons toujours tenir compte de l'éventualité d'un nouveau rachat par Rhenus en Allemagne. Mais bon, nous n'en sommes pas à notre première intégration, et les précédentes se sont toujours déroulées sans accroc. Non, vous ne m'entendrez jamais me plaindre de mon équipe !"

Company profile

RHENUS LOGISTICS

Le groupe Rhenus est un fournisseur de services logistiques allemand dont le chiffre d'affaires s'élève à 3 milliards d'euros et qui emploie 18.000 collaborateurs. Le groupe possède des implantations en Europe, en Russie et en Asie. Rhenus Logistics Belgium, dont le siège est établi à Anvers, regroupe six entreprises. Deux d'entre elles, Rhenus Logistics Antwerp et Maxx Intermodal Systems, fournissent la palette complète de services logistiques via tous les modes de transport et ce, dans le monde entier.

Brigitte Clerinx

Brigitte Clerinx n'a pas de formation d'informaticienne et, pourtant, elle est à la tête d'une équipe IT composée de six personnes. Grâce à son expérience dans le secteur, elle était taillée pour l'emploi. Sa devise : la transparence.

"Lorsque j'ai été engagée il y a trois ans, j'étais uniquement responsable des processus et de la qualité. Très vite, on m'a proposé de diriger l'équipe IT. D'après le CEO, je suis quelqu'un qui "comprend le métier et possède aussi un certain bagage technique". La logistique, en effet, ça me connaît. J'ai donc accepté de relever le défi, malgré le fait que je n'ai pas une formation d'informaticienne."

Cela a-t-il été un obstacle ?

"Pas vraiment. Ma fonction consiste principalement à trouver un compromis entre les besoins de nos clients internes et le prix qu'ils veulent et peuvent payer. Les informaticiens sont des personnes intelligentes mais qui ont tendance à perdre de vue l'aspect budgétaire tant ils se concentrent sur l'aspect technique. À moi de rectifier le tir. Ma tâche consiste aussi à bien briefer mon équipe. C'est parfois nécessaire parce que tous les utilisateurs ne sont pas capables d'exprimer leurs souhaits avec précision. Là aussi, mon expérience du secteur me permet de mieux comprendre ce que nos clients internes ont en tête et ce dont ils ont besoin."

Comment décririez-vous votre approche ?

"En un mot ? La transparence. Nous travaillons pour plusieurs entreprises au sein du holding, soit au total 225 personnes en Europe et en Russie. La communication est donc cruciale. Nos clients internes doivent savoir sur quels projets nous travaillons, à quel stade nous en sommes et quelles sont nos priorités. La transparence est tout aussi importante au sein de l'équipe. Chacun est constamment au courant de ce que fait l'autre."

Identikit

Brigitte Clerinx, Division Manager Processes & Communication
Organisation : Rhenus Holding Belgium NV
Carrière : après une formation en économie, elle entame une carrière dans le secteur logistique, exerçant diverses fonctions.
Département : dirige notamment l'équipe IT de l'entreprise.

Les big data constituent une mine d'informations sur la valeur d'une entreprise : son efficacité, sa productivité et sa compétitivité.

Les outils traditionnels de gestion de données commencent à peiner face à l'ampleur des volumes à traiter. Et si ces gigantesques ensembles de données représentaient une précieuse mine d'informations ? Comment, en tant que CIO, exploiter au mieux les big data recueillies par votre entreprise ?

Une vision claire dans la confusion

Big data, big possibilities

Des données, des données, encore plus de données ... Plus la numérisation des processus avance, plus les volumes de données augmentent, ce qui se traduit d'abord par une série de défis pratiques. Pour héberger ces données en toute sécurité dans votre entreprise, vous avez besoin d'une capacité de stockage suffisante, de mesures de protection et de solutions de back-up. Rien de neuf jusque là. Mais que faire si l'afflux de données non structurées augmente soudain de façon disproportionnée ? Vous risquez alors de ne plus avoir de vue d'ensemble. Bien sûr, toutes les données n'ont pas la même importance, ni la même pertinence pour votre entreprise. Mais l'ampleur des volumes de données accroît le risque de confusion.

Gestion centralisée

Vision et vue d'ensemble sont les éléments clés d'une bonne gestion de données. La plupart des entreprises ont recours à différents systèmes pour stocker leurs données. Il arrive aussi que ces données soient déplacées. Si ces données sont critiques pour l'entreprise – si elles servent par ex. à étayer des décisions de management –, il est évidemment crucial de savoir avec précision où elles sont stockées. Et nous n'avons pas encore parlé de leur qualité ni de leur cohérence. Dans la pratique, en tant que CIO, vous ne disposez probablement pas des outils permettant de conserver une bonne vue d'ensemble sur ces données dispersées. Une gestion centralisée peut constituer une solution, d'autant plus lorsque les volumes de données augmentent rapidement.

Absence d'outils adéquats

Le volume de données de votre entreprise est sous contrôle ? Reste à savoir si vous exploitez pleinement leur potentiel ! Les données qui génèrent le plus de trafic proviennent des réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter, des communications entre machines ... Un fameux défi. Comment repérer les informations pertinentes pour votre entreprise dans cet afflux incessant de données, appelé – avec beaucoup d'à-propos – big data ? Les outils traditionnels de data warehousing, business intelligence et data mining ne sont malheureusement pas efficaces pour ce genre de tâche.

De précieuses informations

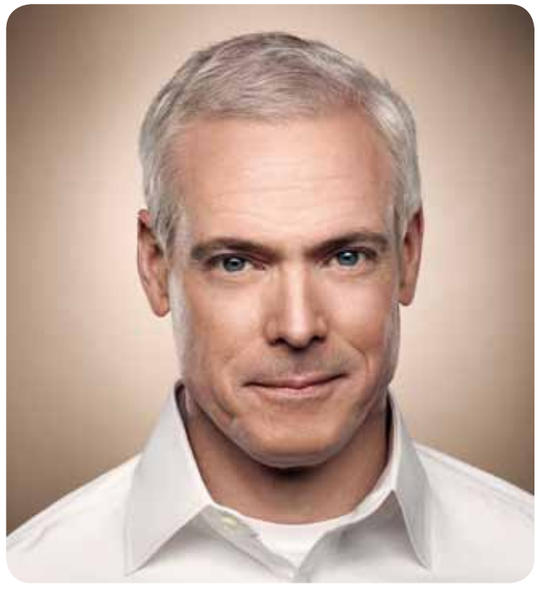
Car c'est la nature de ces données qui pose problème. Contrairement aux données traditionnelles, les big data sont difficiles à manipuler : il s'agit de données brutes, non structurées. La capture, la gestion et l'analyse de ces données peuvent vous aider à obtenir des informations utiles sur vos clients, fournisseurs et autres partenaires. De plus, ces données livrent une multitude d'informations sur l'efficacité, la productivité, la compétitivité – et donc la valeur – de votre organisation. La gestion des big data pose cependant quelques contraintes. Il faut d'abord disposer de l'infrastructure requise, sur le plan tant des serveurs que du stockage, pour pouvoir héberger ces terabytes, petabytes, exabytes voire zettabytes de données. Une mission impossible pour le data warehouse classique.

Data scientist

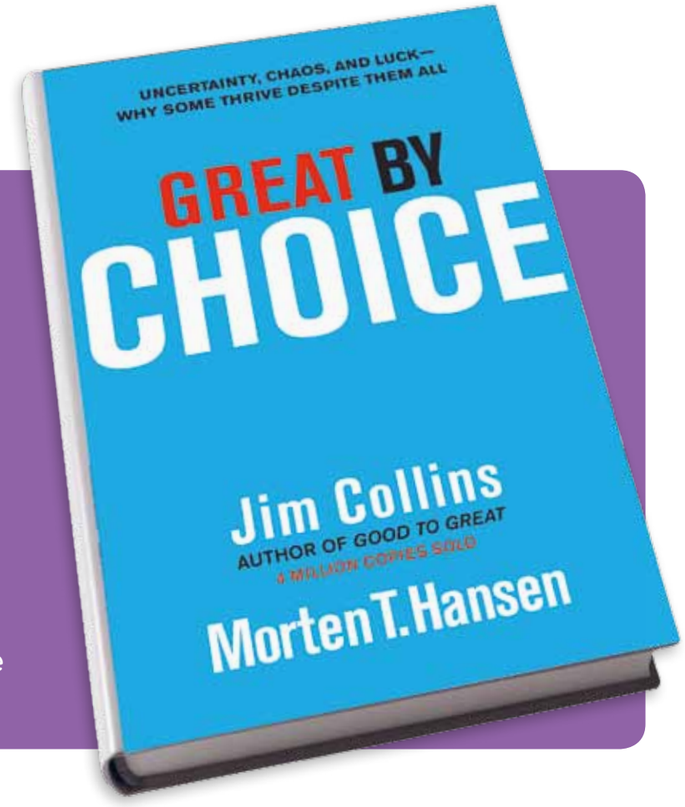
Mais comment extraire de cette masse de données les informations utiles pour étayer la prise de décisions ? La solution sera peut-être de recruter un data scientist. Ce spécialiste, capable de déceler dans les big data les données qui ont une réelle valeur pour votre entreprise, se distingue de l'expert en business intelligence. La business intelligence s'intéresse à la raison d'être des données : le 'comment' et le 'pourquoi' qui se dissimulent derrière les chiffres. À la fois ingénieur, statisticien et chercheur, le data scientist doit structurer le chaos. De plus, il n'est pleinement efficace que lorsqu'il connaît parfaitement l'entreprise. Grâce à tous ces éléments, il est en mesure d'extraire les informations pertinentes parmi cette masse de big data. Ce qui permettra précisément à votre entreprise de se distinguer sur le marché ...

Comment expliquer le succès d'une entreprise face à ses concurrentes ?

Prospérer en période d'incertitude



Pourquoi certaines entreprises s'en sortent-elles mieux que d'autres en ces temps de récession ? Quel est leur secret ? C'est la question à laquelle Jim Collins et Morten T. Hansen répondent dans leur nouveau livre intitulé 'Great by Choice : Uncertainty, Chaos and Luck – Why Some Thrive Despite Them All'.



Collins avait déjà pu goûter au succès avec son best-seller 'From Good to Great', dans lequel il décrivait les sept caractéristiques qu'une entreprise doit posséder pour prospérer à long terme. Le livre a rapidement figuré dans de nombreuses listes des 'dix lectures incontournables sur le management'.

Des entreprises qui rapportent gros

Collins a coécrit son nouvel ouvrage avec Morten T. Hansen, professeur à l'University of California, Berkeley. Leur travail est le fruit d'une dizaine d'années de recherches conjointes, au cours desquelles ils ont étudié comment sept entreprises, issues d'un segment sujet à de fortes turbulences, sont parvenues, pendant une période de minimum 15 ans, à prendre une longueur d'avance sur leurs concurrentes. Ces entreprises (Microsoft, Intel, Southwest Airlines, Amgen, Biomet, Stryker et Progressive Insurance), Collins les appelle '10x'ers'. Les investisseurs qui ont acheté leurs actions ont pu compter sur un rendement minimum dix fois supérieur à l'indice.

Microsoft vs. Apple

Le livre compare également les sept entreprises à sept de leurs concurrentes : Intel versus AMD, Southwest Airlines versus Pacific Southwest Airlines, Progressive Insurance versus Safeco et, bien entendu, Microsoft versus Apple. Le fait que Microsoft prenne le dessus peut surprendre. La raison est pourtant simple : les données que Collins a étudiées vont jusqu'à 2002 et les résultats d'Apple dans les années 90 (quand Steve Jobs ne dirigeait pas l'entreprise) étaient tout simplement catastrophiques. L'entreprise a même frôlé la faillite, tandis que, de son côté, Microsoft connaissait l'une des périodes les plus prospères de son histoire, avec notamment le lancement de produits vedettes comme Windows 95 et Office.

Discipline

De leur analyse approfondie – Collins et Hansen disent avoir consulté plus de sept mille sources – les auteurs tirent une série de conclusions aussi intéressantes qu'inattendues. Par exemple, les entreprises qui réussissent n'innovent pas plus que leurs concurrentes. En fait, c'est même plutôt le contraire. Elles maîtrisent l'art de la juste mesure et réagissent très vite dès qu'une nouveauté fait mouche. La manière dont les '10x'ers' gèrent l'instabilité de leur environnement est également remarquable : contrairement à leurs concurrentes, elles adaptent moins leur fonctionnement interne aux circonstances externes. Une fois qu'elles ont déterminé leur cap, elles essaient de le garder le plus longtemps possible. Elles ne commencent pas à partir dans tous les sens.

Amundsen vs. Scott

Selon Collins et Hansen, les CEO les plus efficaces ne sont pas les plus grands visionnaires ni ceux qui prennent le plus de risques. Les dirigeants des entreprises les plus performantes ont un esprit très empirique et discipliné. Ils se fient aux preuves plus qu'à leur intuition et préfèrent avancer lentement mais sûrement plutôt que de viser les grands coups d'éclat. Collins illustre ses propos en racontant l'histoire de Roald Amundsen et Robert Falcon Scott. En octobre 1911, tous deux entreprennent – chacun de son côté – une expédition vers le Pôle sud. Amundsen remporte la course en se fixant chaque jour des objectifs ambitieux mais réalisables, mais aussi en essayant de parcourir la même distance indépendamment des circonstances. Son approche est cohérente et disciplinée, tandis que Scott, lui, choisit d'avancer plus vite les jours favorables, et en fait les frais le lendemain.

Un livre à penser

'Great by Choice' n'est pas un manuel d'instructions. Il ne contient pas de listes d'astuces, ni d'aides spécifiques. L'auteur part du principe que le lecteur comprend ses principes et est capable seul de les mettre en pratique dans son entreprise ou organisation. L'ouvrage, très agréable à lire, contient des avis parfois un peu superficiels mais qui, très souvent, vous ouvrent les yeux. Les fans de 'From Good to Great' (et ils se comptent par milliers) ne seront pas mécontents de leur nouvel achat.

Proximus remplace les commutateurs par des media-gateways

Le réseau boosté

D'importantes améliorations sont en cours sur le réseau Proximus. Tous les switches sont remplacés par des IP-based media-gateways. Une bonne nouvelle pour les utilisateurs puisque l'opération permettra d'augmenter sensiblement la capacité, tout en autorisant un plus grand nombre d'appels simultanés. Le réseau y gagnera par ailleurs en robustesse.

La nuit du 31 décembre, les utilisateurs Proximus ont envoyé près de 32 millions de SMS à leurs amis, familles et collègues. Avec un tel pic de trafic, les 'embouteillages' sur le réseau GSM et le temps de remise plus long des SMS n'ont rien d'étonnant. Lorsqu'un très grand nombre d'utilisateurs tentent de téléphoner simultanément, le réseau est parfois saturé. D'ici peu, cependant, ce problème sera en grande partie résolu.

Réseau d'accès et réseau central

Un réseau GSM se compose de deux grands segments reliés entre eux : le réseau d'accès (celui des antennes GSM) et le réseau central de transport ou core network (équipements en amont). Actuellement, le réseau central de Belgacom compte, pour toute la Belgique, sept commutateurs qui transfèrent les appels aux destinataires. Dès février, ils seront remplacés par une toute nouvelle infrastructure : les media-gateways, dont le principal avantage est de fonctionner selon la norme IP (Internet Protocol). Alors que les anciens commutateurs opéraient complètement seuls, il est désormais possible de répartir les pics de trafic sur différents gateways, qui vont en quelque sorte travailler en équipe.

Plus vite et mieux

Cette collaboration assure une plus grande capacité d'appels (plus d'appels simultanés) et une disponibilité accrue (un media-gateway peut prendre le relais de l'autre si nécessaire). De plus, tout le processus gagne en rapidité. Avant, si un seul commutateur était tombé en panne, il aurait fallu recourir très rapidement à ce qu'on appelle un 'disaster recovery commutateur' (cela ne s'est heureusement jamais produit). Configurer ce commutateur et le rendre utilisable aurait pu nécessiter jusqu'à trois jours de travail. La situation est aujourd'hui radicalement différente. La répartition du trafic sur la nouvelle génération de media-gateways se déroule sans heurt et n'a pratiquement aucun impact.

Conversion

Le passage au nouveau système passera quasiment inaperçu. Toutes les opérations sont réalisées la nuit afin de limiter autant que possible les désagréments. Pendant une brève période, les clients qui possèdent un téléphone 3G auront accès au 2G uniquement. Quant à ceux qui disposent d'un GSM fonctionnant exclusivement en mode 2G, ils ne pourront pas téléphoner pendant une heure au maximum. Ces travaux d'infrastructure sont la dernière phase d'un vaste programme de modernisation. L'objectif de Belgacom est d'actualiser son réseau et de le préparer aux technologies et produits de demain. Le coût global du projet s'élève à des dizaines de millions d'euros. La dernière phase, qui représente la moitié du budget d'investissement, est aussi la plus importante.

Business benefits

- Plus de capacité
- Plus de disponibilité
- Une connexion plus rapide

Plus d'info ?

Pour en savoir plus au sujet des travaux d'infrastructure, veuillez vous adresser à votre Account Manager.

XperienceIT Xtra Workshops

L'événement 'XperienceIT 2.011', organisé en octobre dernier et qui fut un grand succès, a été suivi récemment d'une seconde édition. Ces 7 et 16 février, les clients Belgacom ont eu une nouvelle occasion d'assister aux ateliers XperienceIT. Pas moins de 64 personnes ont répondu présent.

Tout CIO ou manager IT est aujourd'hui confronté à des défis en matière de mobilité, tant sur le plan des coûts que de l'efficience, de la protection des machines et de la disponibilité du réseau d'entreprise. Toutes les informations sur l'intégration des tablettes et smartphones dans l'entreprise étaient donc plus que bienvenues pour les participants. L'accent a également été mis sur l'évolution constante des solutions dans le cloud, tant dans leur forme hybride que via le cloud privé ou public. L'intérêt pour les solutions 'as-a-service' continue par ailleurs d'augmenter. Au cours d'un atelier interactif, les clients ont pu découvrir le videoconferencing-as-a-service et vContainer, la solution qui permet de créer son propre centre de données dans le cloud. Une chose est claire : l'idée d'externaliser les services IT pour se concentrer sur son cœur de métier séduit de plus en plus.

Telindus Luxembourg élu 'Cloud Computing Provider of the Year'

Telindus Luxembourg a été élu meilleur 'Cloud Computing Provider' de l'année 2011 par un groupe de 50 CIO. Le prix, décerné début décembre lors du Luxembourg ICT Awards Dinner à Kirchberg, récompense les fournisseurs de services cloud qui proposent des solutions performantes et innovantes. Les critères d'évaluation étaient 'l'innovation', la 'satisfaction de la clientèle', la 'compétitivité' et la 'sécurité'. C'est Gérard Hoffmann, président et Managing Director de Telindus Luxembourg, qui s'est vu remettre la précieuse récompense.

Un accès wifi gratuit pour vos visiteurs ?

Pas de problème avec Fon !

Vous recherchez une solution simple pour offrir une connexion gratuite aux visiteurs de votre entreprise ? Ou pour surfer gratuitement en Belgique ou à l'étranger lorsque vous en avez l'occasion ? C'est désormais possible grâce au réseau wifi développé par Belgacom et le fournisseur espagnol Fon. Les modems BBox des clients ADSL sont convertis en hotspots Fon et, en échange, ces clients peuvent surfer gratuitement en se connectant à l'un des 300.000 hotspots Fon en Belgique et quatre millions dans le monde entier. Pour surfer sur votre smartphone, connectez-vous via l'application gratuite Fon (actuellement disponible sur Android, bientôt sur iPhone et Windows Phone 7). Sur votre ordinateur portable, cherchez un réseau wifi à proximité et connectez-vous à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Votre option Fon n'est pas encore activée ? Activez-la via les e-services Belgacom.

L'action de soutien aux sans-abris rapporte 27.013 euros

Pour venir en aide aux sans-abris et aux plus démunis pendant la période de grand froid, Belgacom a lancé une collecte de fonds par SMS en Belgique. Les clients Proximus pouvaient envoyer un SMS au 4666 pour 1 euro. Le montant ainsi récolté a été intégralement versé à la Croix Rouge de Belgique, à la Rode Kruis Vlaanderen, aux Restos du Cœur et au Samu social. Belgacom a également mis plusieurs de ses bâtiments à la disposition des sans-abris. De leur côté, les employés Belgacom ont rassemblé des couvertures chaudes, des vêtements et de l'argent.

Le magazine One est apprécié

En 2011, One a été sélectionné par l'APA, le syndicat anglais des agences de custom publishing, pour un 'International Content Marketing Award' dans la catégorie 'Best integrated marketing solution of the year (B2B)'. Notre magazine est donc également apprécié à l'étranger !

Streaming musical à volonté

À la mi-décembre, Belgacom a lancé Deezer, son service de musique en ligne. Les clients Belgacom qui optent pour un pack Mobile Generation lié à un abonnement à l'internet fixe peuvent écouter gratuitement toute la musique qu'ils veulent sur MAC, PC, smartphone ou tablette. Des formules existent bien sûr aussi pour les clients Belgacom qui ont un abonnement internet ou GSM. Plus de 13 millions de titres sont disponibles. Grâce à sa collaboration exclusive avec Deezer, Belgacom, premier opérateur belge à proposer de la musique gratuite, se positionne clairement sur le marché du divertissement.

Les nouveaux défis de la gestion IT

Entre peur et cupidité

Interrogé sur les raisons qui l'ont incité à préconiser un cadre de gouvernance IT dans son entreprise, le CEO d'une grande banque d'épargne asiatique me rappelait que deux grandes émotions motivent nos choix : la peur et la cupidité !
Pour illustrer la 'cupidité', il a décrit la valeur qui serait créée si chacun partageait. Pour illustrer la 'peur', il m'a fait remarquer que si cette valeur était insuffisante, chacun en subirait les conséquences.

La peur nous fait envisager les risques IT importants (appelés aussi Cygnes noirs*) à long terme, alors que nous devrions davantage nous concentrer sur la perte de valeur quotidienne de l'IT. La cupidité, quant à elle, nous fait voir les choses à brève échéance (rendement rapide, bonus de fin d'année ...) et négliger largement le long terme (augmentation durable de la valeur de l'entreprise via les investissements IT).
Plutôt que de viser le profit rapide (sans l'exclure pour autant), privilégions les investissements IT. Modifions nos habitudes pour une meilleure gestion de l'incertitude. Franchissons les obstacles psychologiques et acceptons l'idée qu'il vaut parfois mieux renoncer à un projet avant qu'il ne soit trop tard.

À brève échéance, concentrons-nous sur la perte de valeur liée aux spams, aux malwares et à la mauvaise utilisation de l'IT dans l'entreprise. À long terme, faisons preuve de flexibilité et acceptons l'aspect incertain de la prise de risque. Gérons cette incertitude par la sensibilisation et la création de compétences, comportements et capacités nous permettant de faire face à l'imprévisible. Pour cela, nous devons nous concentrer davantage sur les compétences relationnelles générales, et moins sur des plans d'urgence spécifiques, parce que tout ne se passera pas comme prévu.

Et n'était-ce pas cette même peur de la pluie avant le beau temps et cette même cupidité qui ont entraîné la crise financière actuelle ? Un troublant parallèle avec les défis actuels de la gestion de la valeur et des risques IT ...
Un changement de comportement radical s'impose.
Commençons par accepter et par gérer l'incertitude ! Oublions notre désir de gains immédiats et notre peur inutile de l'imprévisible. Concentrons-nous sur la dépréciation journalière de la valeur IT et sur la mise en œuvre rigoureuse des business cases afin de créer de la valeur IT.

Erik Guldentops
Connu comme le 'père de CobiT'

Identikit

Eric Guldentops enseigne au niveau universitaire la gestion des risques, le contrôle, l'audit et la gouvernance IT. Consultant indépendant en management, il participe régulièrement à des conférences internationales. Il est l'auteur de plusieurs articles sur divers thèmes informatiques, comme la fiabilité des systèmes, la sécurité des réseaux ou encore la gestion des valeurs.

Avant la découverte de l'Australie à la fin du 18e siècle, jamais les scientifiques n'auraient pu prédire ni même croire à l'existence des cygnes noirs. Voilà pourquoi on qualifie de 'cygnes noirs' les événements totalement imprévisibles.

One magazine en ligne :
Donnez votre opinion

One magazine vous permet de suivre de près les dernières évolutions, visions et tendances dans le monde de l'ICT. Découvrez ce que vos collègues pensent des questions actuelles et comment ils parviennent à relever les défis ICT auxquels ils sont confrontés. En ligne, tout simplement !

One
Business magazine for top ICT Professionals
Become One
Most read this week
Media reviews
Marc Buelens on the Game changer
New issue now on tablet!
Security
Safely mobile in 3 steps
Retail & Production
A brewery finds a better recipe for telephony
Services & Utilities
Tablet increases efficiency and productivity
News
Support the homeless together with Belgacom
Rudi Vandeweyer
Insight
Datamanagement: can you still see the wood for the trees?
one
business magazine for top ICT professionals
Q1 / March 2012 • www.onemagazine.be
bpost
Sabine Everaet, CIO of the Year
Bring your own device
Alken-Maes
Bizz Online collaboration
How to find your
digital natives?
Attracting new talents and keeping them on board will be more difficult than ever
12:25 PM

www.onemagazine.be
Visitez le One blog, lisez les articles, réagissez et partagez ! Le site vous permet de consulter l'ensemble des anciens numéros de One. Vous y trouverez des liens vers des sites contenant des solutions qui peuvent vous aider !

One sur tablette

Rendez-vous sur le App Store ou Android Market et téléchargez l'application 'One Magazine'. La version interactive de One ne se limite pas à accueillir davantage de photos, de vidéos et de contenu connexe. Au fil de votre lecture, vous pouvez cliquer sur des liens vous renvoyant à des sites web apparentés et partager des articles intéressants avec vos collègues par e-mail ou via Twitter ou Facebook.

BELGIAN PARALYMPIC COMMITTEE
BELGIAN PARALYMPIC TEAM
LONDON / 29 AUG-9 SEPT 2012
PASSION MADE IN BELGIUM
WWW.SUPPORTERPARALYMPICS.BE
facebook twitter BEPARALYMPICS
www.kubis.be

SAMSUNG

Phone? Tablet?

It's Galaxy Note!

Samsung
GALAXY **Note**

5.3" HD SUPER AMOLED Precise S Pen Input